



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**TIEMPOS DE ATENCION EN CONTROL DE NIÑO SANO EL AREA MÉDICA Y
PSICOLOGICA DE LA EMPRESA SERVISER DMQ 2014 - 2015**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo En
Administración de Recursos Humanos-Personal

Autor: NUÑEZ MORILLO JACOB ELIAS

Tutor: Eco. Edison Duque

09-04-2015.

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

JACOB ELIAS NUÑEZ MORILLO
CC 171554140-3

CESION DE DERECHOS

Yo JACOB ELIAS NUÑEZ MORILLO alumno de la Escuela **ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE RECURSOS HUMANOS**, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

JACOB ELIAS NUÑEZ MORILLO
CC 171554140-3

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **JACOB ELIAS NUÑEZ MORILLO** por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “**CEDENTE**”; y, por otra parte, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA**, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “**CESIONARIO**”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de análisis de sistemas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos- Personal, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “**TIEMPOS DE ATENCION EN CONTROL DE NIÑO SANO EL AREA MÉDICA Y PSICOLOGICA DE LA EMPRESA SERVISER DMQ 2014 - 2015**”, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del proyecto, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de

autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el programa de ordenador por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del proyecto por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del software; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler proyecto; d) Cualquier transformación o modificación del proyecto; e) La protección y registro en el IEPI del proyecto a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del proyecto; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del programa de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o

utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El

procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los días del mes de del dos mil quince.

f) _____

C.C. N° 171554140-3

Jacob Elías Núñez Morillo

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Niño Dios que me ha dado la oportunidad de formar parte del Instituto Superior Tecnológico Cordillera gracias a ello, y por la calidad del personal docente que ha llegado a aportar de alguna manera, por así decirlo, con un grano de arena en mi formación académica y profesional.

Gracias al Eco.: Edison Duque, que con sus guías acertadas ha hecho de este trabajo de investigación no solo un proyecto escrito sino una verdadera experiencia de innovación y aprendizaje que promete expectativas de crecimiento para la empresa.

En especial a la empresa SERVISER, que por su apertura hemos logrado mejorar la calidad de servicio cubriendo las expectativas de los clientes y estoy seguro que con la perseverancia de cada día podemos llegar más lejos.

DEDICATORIA

Uno de los verdaderos manjares de la vida es el poder compartir día a día con las personas más importantes de nuestras vidas, para ello uno debe estar predispuesto a que pase lo que pase la vida lo sorprenda y es uno, el que elige de qué manera quiere ser sorprendido. Listos o no, la vida nos seguirá sorprendiendo.

A mi madre; una mujer valiente que supo poner una sonrisa, un pañuelo, un plato de comida haciéndonos sentir los seres más importantes de su vida con ese gran corazón; A mi esposa, que me brindó una oportunidad, que puso su confianza en mí, por su comprensión y apoyo; mis hijas Angie y Elyana que se convierten en un motor adicional de empuje cuando se acaban las fuerzas. A la familia Flores y Sevilla por permitirme formar parte de tantas aventuras.

A mi hermano por ser un ejemplo de inspiración y superación. En especial a mi Papá Pablo; donde quiera que te encuentres te pido la bendición.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados a la atención y control de niño sano que brinda la empresa que en su creación nace de la idea de Servicio, Salud, Educación y Recreación SERVISER en los centros de desarrollo infantil afiliados a su servicio, con la finalidad de proponer alternativas de mejora, en que sirvan de Guía a los directivos de la empresa, para fortalecer la gestión realizada, cumplimiento de las normativas, ganar espacio en la confiabilidad de sus clientes, motivar a sus trabajadores; de esta manera incrementar el desempeño laboral con la optimización correcta de los tiempos y recursos de la empresa. Como primer paso se definió el problema; es decir el objeto de estudio, que constituye la razón de ser de la investigación. Lo cual permite conocer la realidad de la empresa en cuanto al servicio brindado y de esta manera ordenar el trabajo de investigación, hacia el análisis de posibles alternativas que permitan mejorar dichas variables.

ABSTRACT

This project in its general context, a detailed analysis of all aspects related to the care and well-baby checkups provided by the company in its creation born from the idea of Service, Health, Education and Recreation SERVISER development centers child service members, in order to propose alternatives for improvement, to serve as guide to the directors of the company, to strengthen the management realized, regulatory compliance, gain space on the reliability of your customers, motivate your workers; thus increase job performance with proper optimization of time and company resources.

As a first step the problem was defined; is the object of study, which is the rationale for the research. Which allows to know the reality of the company in terms of service provided and thus ordering the research, to the analysis of possible alternatives to improve these variables

INDICE

DECLARATORIA	I
CESION DE DERECHOS II	
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS	III
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	IX
ABSTRACT	X
INDICE	XI
INDICE DE ILUSTRACIONES	XII
INDICE DE TABLAS	XIII
INDICE DE GRAFICOS	XIV
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1 Contexto	1
1.1 Justificación	8
1.2 Definición del problema central (matriz t)	10
CAPITULO II. ANALISIS DE INVOLUCRADOS	14
2 Mapeo de Involucrados	14
2.2 Matriz de involucrados	16
CAPITULO III. PROBLEMAS Y OBJETIVOS	19
3.1 Árbol De Problemas	19
3.2 Árbol de Objetivos	23
CAPITULO IV. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	25
4.1 Matriz de Análisis de Alternativas	25
4.2 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos	27
4.3 Diagrama de estrategias	29
4.4 Marco Lógico	31
CAPITULO V. PROPUESTA	35
5.1 Antecedentes	35
5.1.1. Información de la empresa	35
5.1.2. Departamentalización	38
5.2. Descripción	38
5.2.1. Manual de procedimientos	40

5.3	Formulación del proceso de aplicación a la propuesta	42
5.3.1	Implementar un manual de procedimientos	42
5.3.2	Diseño del sistema de selección de personal	48
5.3.3	Retención y fidelización.	49
5.3.4	Sectorización	49
5.3.5	Sistema de Capacitación.	50
 CAPITULO VI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS		53
6.1	Recursos	53
6.2	Presupuesto	54
6.3.	Cronograma de actividades para la implementación	55
 CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		57
7.1	Conclusiones	57
7.2	Recomendaciones	59
 BIBLIOGRAFÍA		60
 ANEXOS		61
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AREA MÉDICA		61
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AREA DE AUXILIARES		73
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AREA PSICOLÓGIA		76
ANEXO 2 CRONOGRAMAS		87

INDICE DE ILUSTRACIONES

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL SERVISER	8
---	----------

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. MATRIZ T	10
TABLA 2. Matriz de involucrados	17
TABLA 3. MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	26
TABLA 4. Matriz de Análisis matriz de Impacto de los Objetivos	28
TABLA 5. DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	30
TABLA 6. MARCO LOGICO	32
TABLA 7. PERSONAL SERVISER	35
TABLA 8. REVISION MÉDICA ACTUAL	43
TABLA 9. REVISION PSICOLOGICA ACTUAL	44
TABLA 10. REVISION MÉDICA MEJORADA	45
TABLA 11. REVISION DEL AUXILIAR SUGERIDA	46
TABLA 12. REVISION PSICOLOGICA ACTUAL	47
TABLA 13. MODULO 1 DE INDUCCION A LA ATENCION DE SERVISER	51
TABLA 14. EMPRESA SERVISER	53
TABLA 15. EMPRESA SERVISER	54

INDICE GRAFICOS

Grafico N.1 Matriz de Ishikawa	12
Grafico No 2. Mapeo de involucrados	14
Grafico No 3. Mapeo de involucrados	15
Grafico No 4. Árbol de problemas	20
Grafico No 4. Árbol de objetivos	24

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.3 Contexto

En el desarrollo de los infantes en lo referente al tema de la salud se debe rescatar ciertos criterios que los profesionales de la salud deben tomar en cuenta; no solo en el aspecto físico, si no en el aspecto psicológico del paciente y en este caso de los niños y niñas que van a someterse a la revisión para que dicha experiencia no deje secuelas negativas y promueva una cultura de prevención adecuada.

¿Por qué llevar a cabo ensayos clínicos en niños y niñas?

Los niños conforman una población única con diferencias fisiológicas y de desarrollo definidas con respecto a los adultos. Los ensayos clínicos en niños son esenciales para desarrollar terapias e intervenciones específicas de la edad que verificadas empíricamente pueden ser determinantes a la hora de optimizar y adoptar decisiones que vayan acordes a los mejores tratamientos médicos disponibles. (Organización Mundial de la Salud, 2014)

Los errores médicos son una de las causas principales de muertes y lesiones en el país. Las tasas de errores con medicamentos, de episodios, de reacciones adversas a fármacos en niños hospitalizados fueron comparables a las tasas de los adultos hospitalizados en un estudio realizado en 2001 en la publicación Journal of the American Medical Association. (Association Journal of the American Medical, 2001)

Sin embargo, la tasa de posibles episodios de reacciones adversas a fármacos fue tres veces más alta en los niños, todavía mucho más alta en bebés en las unidades neonatales

de cuidado intensivo. Actualmente se están iniciando estudios de errores médicos fuera del entorno hospitalario.

¿Qué son errores médicos?

Los errores médicos suceden cuando algo que estaba planeado como parte de la atención médica no estaba contemplado a ocurrir, o cuando inicialmente se usa un plan equivocado. Un informe en 1999 del (Institute of Medicine) Instituto de Medicina calculó que de 44,000 a 98,000 personas mueren en hospitales de Estados Unidos cada año a causa de errores médicos”. (Organización Mundial de la Salud, 2014)

En el reglamento que rige el Ministerio de Inclusión, económica y Social MIES uno de los requisitos para implementar un Centro de Desarrollo Infantil es garantizar los derechos de los niños y adolescentes en el Ecuador, poniendo en ejecución planes, normas y medidas que imparte el gobierno nacional en materia de protección para lo cual cada centro de desarrollo infantil deberá cumplir con lo que establece la ley para su permiso de funcionamiento, tomando gran importancia en lo referente a la parte médica y psicológica de los niños. (Organización Mundial de la Salud, 2014)

Dentro de la planificación acordada con el equipo técnico de Desarrollo Infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES se visitó el Centro de Desarrollo Infantil Las Abejitas en el cantón Francisco de Orellana, aquí se inspeccionó todas las

áreas sin dejar pasar por alto ninguna falencia que afecte al adecuado desarrollo y desenvolvimiento de los niños de este centro de atención.

Posterior a la vista se efectuó una reunión en la que se involucró a coordinadoras, promotoras y todo el personal que labora en esta unidad para dar asistencia técnica y la aplicación del plan de mejoramiento para brindar un servicio de calidad a los niños que asisten a esta unidad de atención. (Ministerio de Inclusion Economica Social, 2013)

La administración de los cuidados de enfermería está comprometida con una práctica profesional al lado de personas, familias o comunidades, y son responsables de ofrecer cuidados específicos basados en las necesidades que viven las personas ante diversas experiencias de salud. Se centra en tres competencias: éticas, técnicas y administrativas, sin las cuales no es posible ejecutar los procedimientos, el tratamiento médico y la correcta gestión de los cuidados. Para lograr estos objetivos es necesario hacer una reingeniería de la estructura de los procesos de enfermería en los hospitales, es decir, lograr empoderarse de los procesos de enfermería; contar con el respaldo administrativo. (Organización Mundial de la Salud, 2014)

El diagnóstico es una de las tareas fundamentales de los médic@s y la base para una terapéutica eficaz para emitir cualquier juicio de valor antes de emitir un comentario médico que se basa en el análisis de datos seguros; Con una buena relación médico

paciente se logra dar tranquilidad y seguridad, así como una mejor exposición de los síntomas por parte del paciente y una mayor cooperación en el examen físico en la evaluación de los niñ@s. Como por ejemplo

- Hacer un resumen objetivo del caso. (Apertura de ficha medica)
- Ordenar la información.
- Jerarquizar los síntomas y signos de acuerdo con su sensibilidad, especificidad, valor predictivo, importancia relativa en la fisiopatología de la enfermedad, potencial gravedad, etcétera.
- Agrupar los síntomas y signos encontrados.
- Distinguir entre síndromes “duros” y “blandos”.
- No hipertrofiar el diagnóstico con la creación de síndromes artificiales.
- Ir del síntoma y signo al síndrome, la nosología y la etiología.
- Tener una visión holística evitando el reduccionismo.
- Existen enfermos, no enfermedades

La empresa SERVISER Plan de protección medica infantil, es una empresa familiar creada en el 2005 y está encargada de brindar servicios médicos y psicológicos y talleres de escuela para padres a centros infantiles de la ciudad de Quito, cuenta con una cartera de aproximadamente dos cientos centros infantiles afiliados y proporcionado la atención médica para aproximadamente cinco mil niñ@s mensuales, cubriendo las zonas desde la Ciudad Mitad del Mundo, Calderón, Chillogallo al sur, Tumbaco y Valles.

La iniciativa nace a partir de la necesidad de los centros de desarrollo infantil para cubrir las plazas de trabajo en contratación de médicos y psicólogos que exige el ministerio de inclusión económica y social MIES; SERVISER se crea en el año 2005 como una empresa prestadora de servicios médicos fomentando el cuidado infantil desde las bases de las centros de desarrollo infantil (CDI).

Dentro de las funciones básicas SERVISER brinda como cobertura una atención medica mensual y una evaluación psicológica anual como lo señala el reglamento establecido por el ente de control MIES, servicio que se ha brindado durante nueve años realizando una gestión prácticamente empírica basada en el conocimientos de los supervisores, trabajo por el cual se han hecho acreedores de la confianza y estima por parte de las centros de desarrollo infantil afiliados, caracterizando el servicio por hacer que los niñ@s no tengan una experiencia negativa o pos-traumática a la hora de visitar al medic@ ya sea pediatra , spicolog@ o en el área de odontología.

Sin embargo, la investigación que se plantea dará a conocer los criterios del personal interno y externo sobre el trabajo realizado, dará un diagnóstico del clima organizacional y en base a estos resultados se desarrollara una herramienta adecuada como es un manual de procesos el cual supla las necesidades del personal de la empresa en caso de

que se presenten variaciones en la nómina ya sea por asignación de nuevas tareas internas, ascensos o por desvinculación.

Como datos adicionales para tratar en la investigación se detalla un breve rasgo de la organización interna con la que se trabaja actualmente dentro de la estructura, como es:

Misión:

Brindar servicios integrales de salud para centros de desarrollo infantil a través de un equipo humano, comprometido, calificado, y competitivo con actitud de servicio y vocación, al bienestar de la salud de los niños.

Visión:

Ser en el 2018 un modelo de empresa prestadora de servicios de salud y lograr posesionarnos en el mercado nacional como la primera empresa reconocida de protección medica infantil para instituciones educativas por los entes reguladores.

Valores:

Dentro de organización se manejará un canal de comunicación con honestidad, solidaridad, respeto, lealtad, responsabilidad, trabajo en equipo y lo principal formar lazos de amistad para hacer de esta gestión un verdadero placer en lo referente a la atención a nuestros clientes.

Objetivo General de SERVISER:

Ofrecer servicios integrales de salud para centros de desarrollo infantil del distrito metropolitano de Quito.

Objetivos específicos de SERVISER:

- Realizar control médico de forma mensual a nuestros clientes afiliados
- Realizar una evaluación psicológica de forma anual a cada niño con test proyectivos.
- Realizar diagnóstico preventivo odontológico una vez al año.
- Realizar un examen de laboratorio básico al año por cada niño.

Canal de comunicación y estructura de la empresa.

En base al contenido antes detallado, se puede establecer que se delimita el canal de comunicación, se detalla en la ilustración 1, sin embargo se establece el nivel de jerarquía con toma de decisiones directa de la Gerencia General, y con el apoyo de secretaria que actuará como filtro en atención de reclamos del servicio y/o coordinación de las diferentes actividades de los supervisores en la que puedan delegar funciones tanto al área médica como psicológica.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL SERVISER

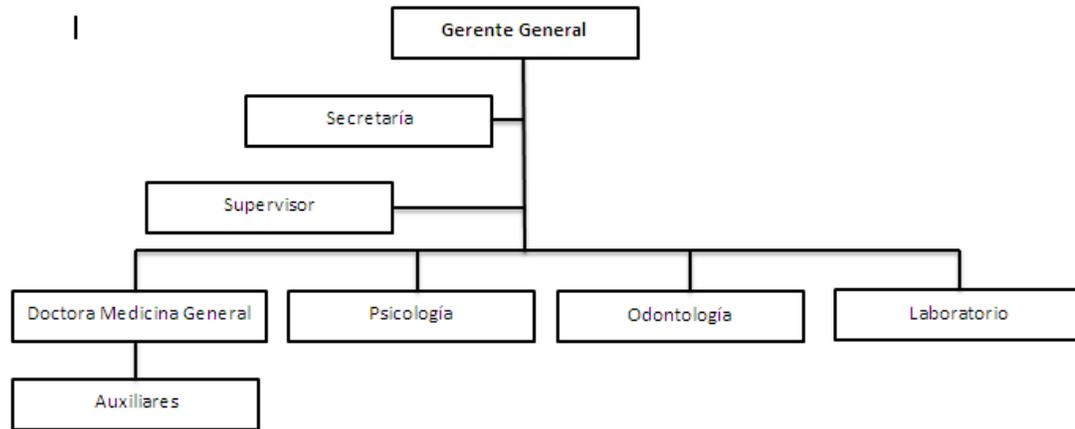


Ilustración 1 Organigrama SERVISER
Fuente: Archivo SERVISER

1.4 Justificación

Una de las falencias que se maneja a nivel general de cualquier tipo de negocio se enfoca el 80% en la atención que se brinda al cliente; para lograr cubrir las necesidades de los centros de desarrollo infantil, SERVISER planifica cada visita de manera, literalmente, personalizada ya que se coordina con el personal médico, el área psicológica y la predisposición de tiempo que de la institución a ser evaluada; como se menciona anteriormente se debe prever una atención para casi 200 centros infantiles con una media de entre 20 a 25 niñ@s por centro infantil; este valor será cambiante de acuerdo al sector e infraestructura de cada institución y en cada una de ellas se brinda la atención a casi 5.000 niñ@s al mes.

En base a un cronograma mensual lo que prácticamente ocasiona un malestar es el coordina cada visita para llevar a cabo la revisión de los niñ@s de los centros de desarrollo infantil, ya que el ente regulador exige se realice por lo menos una visita mensual, es el tiempo que brindan para llevar a cabo el desarrollo de actividades. Se debe tomar en cuenta los horarios de ingreso, actividades de los centros como cumpleaños y actividades que se pueden presentar adicionales al servicio como natación, clases de futbol, inglés, etc.

De ello se puede rescatar que no solo tiene un tipo de clientes si no que se expanden a centros de desarrollo infantil, niñ@s inscritos, y padres de familia en lo referente a escuela para padres que promueve una propuesta directa de mejora en la calidad de la atención; en la cual se visualiza no solo un confort de confianza de los centros de desarrollo infantil si no el bienestar de los niñ@s y la confianza de los padres de familia ya que podrán palpar el trabajo realizado. El trabajo de centros de desarrollo infantil más el cuidado y la preocupación de parte de los padres de familia por sus hijos más el control y eficaz de la cobertura de SERVISER hace que la gestión realizada al ver crecer a los niñ@s valga la pena el esfuerzo de cada día.

En este proyecto se va a desarrollar una herramienta que nos permita optimizar tiempos, movilización, recursos y garantizar la gestión de control de niño en los centros de desarrollo infantil, ya que al momento se puede evidenciar una falencia en la

coordinación más el control por parte de los supervisores y con ello garantizar la confianza que depositen sus clientes.

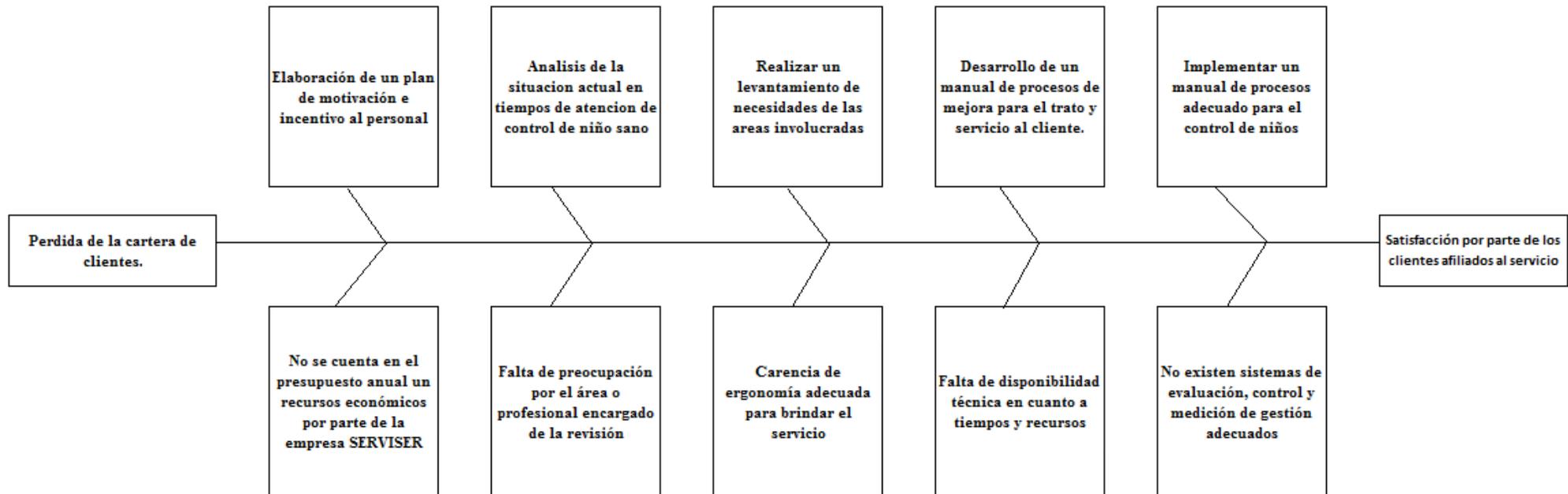
1.3 Definición del problema central (matriz t)

Esta matriz se puede identificar de forma más detallada la situación actual de la Empresa SERVISER en base al problema establecido, causas por las que nos permitirán la implementación de mejora, para ello se ha establecido un rango de calificación tanto para la Intensidad (I) como el Potencial de Cambio (P C), donde se considerara el valor 1 como el más bajo y el valor 5 con la mayor calificación.

TABLA 1. MATRIZ T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Perdida de la cartera de clientes.	El impacto en tiempos de atención en control de niño sano el área médica y psicológica de la empresa SERVISER en centros de desarrollo infantil				Satisfacción por parte de los clientes afiliados al servicio
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Elaboración de un plan de motivación e incentivo al personal	4	5	4	3	No se cuenta en el presupuesto anual un recursos económicos por parte de la empresa SERVISER
Análisis de la situación actual en tiempos de atención de control de niño sano	5	4	4	2	Falta de preocupación por el área o profesional encargado de la revisión

Realizar un levantamiento de necesidades de las áreas involucradas	4	3	3	2	Carencia de ergonomía adecuada para brindar el servicio
Desarrollo de un manual de procesos de mejora para el trato y servicio al cliente.	5	5	4	2	Falta de disponibilidad técnica en cuanto a tiempos y recursos
Implementar un manual de procesos adecuado para el control de niños	4	5	4	3	No existen sistemas de evaluación, control y medición de gestión adecuados
Fuente: Investigación					
Elaborado por: Jacob Núñez					

Grafico N.1 Matriz de Ishikawa



Fuente: Investigación
Elaborado por: Jacob Nuñez

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que para mejorar los tiempos de atención y control de niño sano para la empresa SERVISER se enfocan netamente en elaborar un plan de motivación e incentivos para el personal, realizar un análisis de la situación actual en lo referente al mencionado control, para proyectar posibles causales se debe considerar un análisis de la situación actual a lo cual se sugiere un levantamiento de necesidades a la fecha de la realización, desarrollar un manual de procesos adecuado para las partes involucradas y desarrollar un manual que permita mejorar el desarrollo de las actividades de la atención de niños@s.

Se debe tener en consideración que para el crecimiento de la empresa se debe empezar por el emprendimiento el cual se enfoque en cubrir más necesidades y estas a su vez creen más oportunidades de negocio ya sea de expansión, de clientes y/o de recursos en general.

Mientras que, focalizando la situación mejorada de la empresa se enfoca prácticamente en los recursos económicos, ergonómicos y de personal que no permites se aplique un manual de gestión adecuado para la gestión; sin embargo el potencial de cambio de la empresa es favorable para la implementación y regularización de los planes actuales.

CAPITULO II. ANALISIS DE INVOLUCRADOS

2 Mapeo de Involucrados

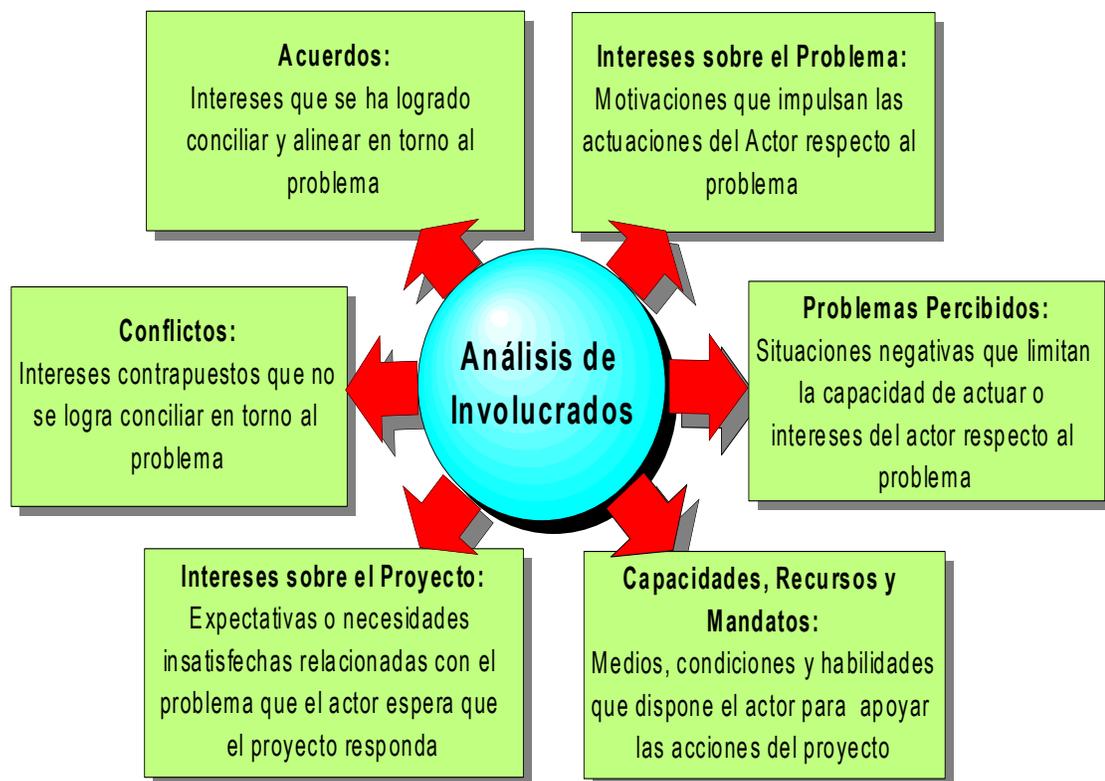


Gráfico No 2. Mapeo de involucrados

Fuente: Investigación

Elaborado por: Jacob Núñez



Grafico No 3. Mapeo de involucrados

Fuente: Investigación

Elaborado por: Jacob Núñez

Análisis Del Mapeo De Involucrados

De la gráfica detallada, se puede identificar que los principales actores en el problema planteado que se ven claramente afectados en lo referente a los tiempos de atención son directamente las áreas Administrativas, Zonas de Trabajo y clientes; dentro de un diagrama de comunicación que maneja la empresa el inminente de estrategias para la implementación de un adecuado proceso para mejorar el tiempo de atención y control de niño sano.

2. 2 Matriz de involucrados

Identificar los intereses, necesidades o ventajas particulares que cada actor tiene respecto al problema central identificado, sin importar su legitimidad frente a la sociedad. Considerar todas aquellas motivaciones que impulsan el comportamiento de los actores involucrados y que explican sus roles, poder de injerencia y actuaciones frente al problema.

TABLA 2. Matriz de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE LA PROBLEMÁTICA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
CLIENTES	Mejora de atención y control de los niñ@s afiliados	Ineficiencia en la capacidad de atención	Recursos: financieros y humanos y tecnológico	Mejora de la capacidad de atención	Atención ineficiente del servicio
PROVEEDORES	Inexistencia de procesos de compra	Desabastecimiento de material en las zonas de trabajo	Recursos: financieros y humanos	Optimización del canal de abastecimiento	Insatisfacción de los clientes
ADMINISTRATIVOS	Mejora del canal de comunicación interno de la empresa	Falta de coordinación para la atención de las zonas de trabajo	Recursos: humanos, financieros, movilización	Incremento de ingresos económicos	Incremento de la cartera de quejas
ZONAS DE TRABAJO	Incrementar la cartera de clientes	Desorganización en la distribución de tiempos y clientes	Recursos: humanos, financieros, movilización	Incremento de la cartera de productos	Movilización del personal inadecuada
ORGANISMOS DE CONTROL	Garantizar las fuentes de trabajo, contratos permisos.	Renovación de contratos, permisos de funcionamientos del anuales y obligaciones patronales	Políticos, Legales y aplicación de ordenanzas, Mandatos, Código trabajo	Generación de emprendimiento	Retraso de los procesos y tiempo para la ejecución de los permisos

Fuente: Investigación

Elaborado por: Jacob Núñez

Análisis de la matriz de involucrados.

Como análisis preliminar de la afectación que ocasionan los tiempos de atención en el control de niñ@s del servicio se puede enfocar, literalmente, en la aceptación de los clientes ya que estos generarían malestar y quejas, sin embargo se observa también que al implementar un adecuado proceso y control se ejecutarían las actividades optimizando recursos y tiempo que es lo fundamental en el proceso por los horarios de las instituciones; que a su vez mejoraría con la elaboración de distribución por zonas de trabajo.

Con esto se buscaría ampliar el ámbito de cobertura con un canal de mercado cuya función sería la captación de nuevos clientes y retener a los actuales ampliando la cobertura y en si fomentando la estabilidad de la empresa.

Como punto adicional para la implementación y difusión se requeriría reuniones mensuales las cuales fomentaran y mejoraran el ambiente de trabajo, fomentando trabajo equipo potenciando la imagen corporativa y la filosofía empresarial que se desea implementar.

CAPITULO III. PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1. Árbol De Problemas

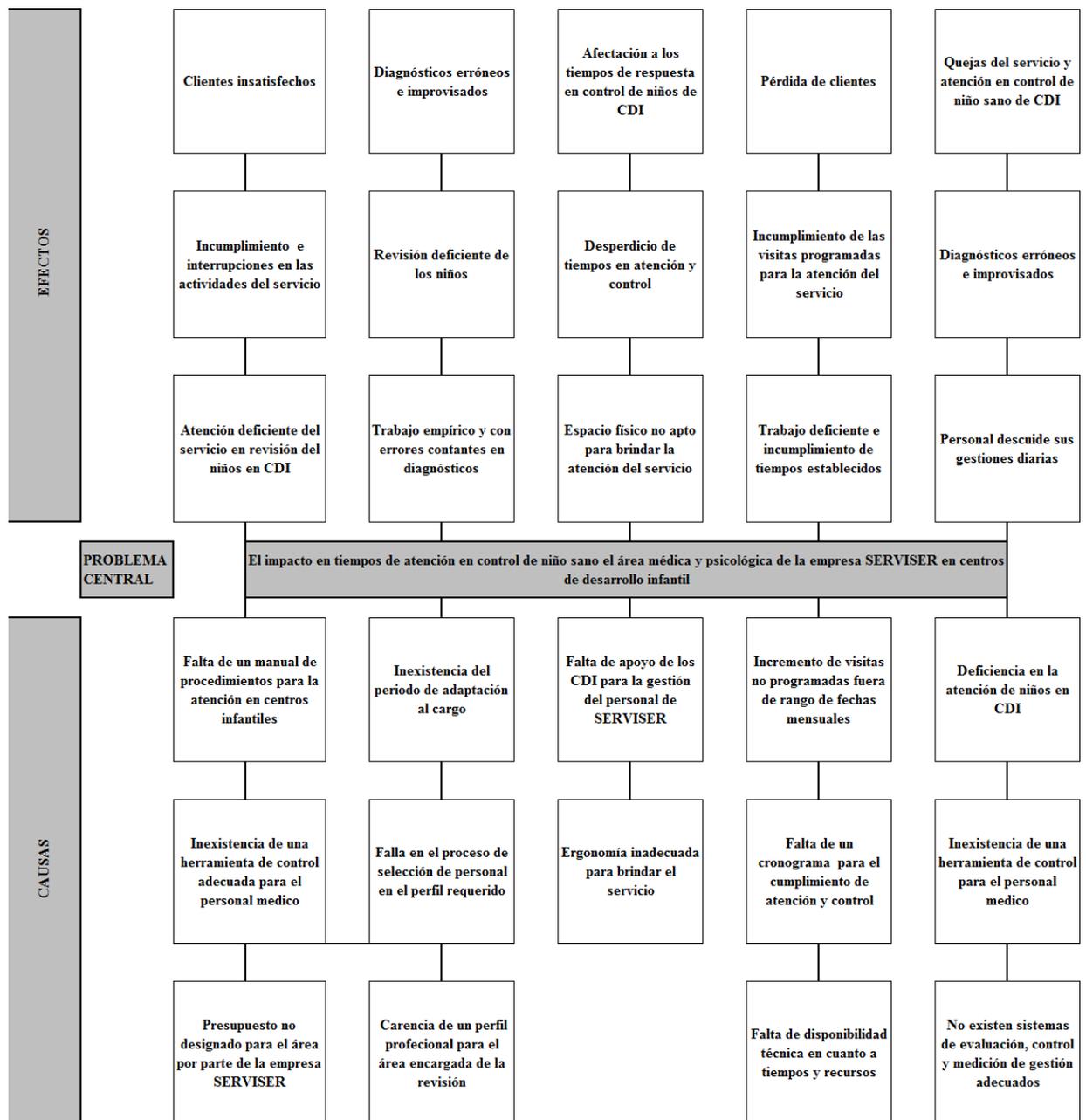
El árbol de problemas es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo expliquen. Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto es complementaria, y no sustituye, a la información de base. (Cohen & Martinez, 2008, pág. 114)

El árbol del problema es una técnica empleada para analizar la situación actual en base a la problemática detectada en la Matriz de Involucrados. La función principal del árbol del problema es identificar los problemas en base a su relación de causa y efecto, para la cual se utiliza la diagramación a través de la construcción de organizador gráfico.

Para realizar el árbol del problema se debe redactar cada problema percibido por los involucrados como una concepción negativa. Es importante identificar los problemas existentes y no concentrarse en los problemas potenciales.

Para realizar el árbol del problema se debe redactar cada problema percibido por los involucrados como una concepción negativa. Es importante identificar los problemas

existentes y no concentrarse en los problemas potenciales. (Cohen & Martinez, 2008, pág. 114)



Grafica N 4 Arbol de Problemas
Fuente: Investigación
Elaborado por: Jacob Núñez

Como conclusiones del análisis del árbol de problemas es fácil identificar que en dentro de la organización resalten varios puntos importantes en las que se menciona:

- Falta de un manual de procedimientos para la atención de niñ@s en centros infantiles.- el no contar con una herramienta de orientación para las labores que permita al profesional desarrollar un trabajo orientado al servicio, eficaz y eficiente es una falencia notable en el momento de atención en los centros; se identifica fácilmente que los profesionales no tienen marcado un proceso determinado para cumplir con el proceso. El desarrollo del manual de procedimientos hará que la revisión sea uniforme y que en caso de que exista rotación de los profesionales, ellos, puedan realizar el proceso de una forma adecuada y que el cliente sea indiferente el cambio por la satisfacción y el profesionalismo demostrado.
- Inexistencia del proceso de adaptación al cargo.- dentro del proceso de selección que se maneja actualmente, SERVISER no cuenta con un proceso adecuado de adaptación al cargo; debido a la carga operativa por la cantidad de niñ@s, el cargo se adapta al profesional sin que este pueda tener un conocimiento de las actividades a realizarse, las cuales se van presentando con el pasar de los días; dejando que se incremente los diagnósticos erróneos o en el peor de los casos la deserción tanto de clientes como del profesional a cargo.

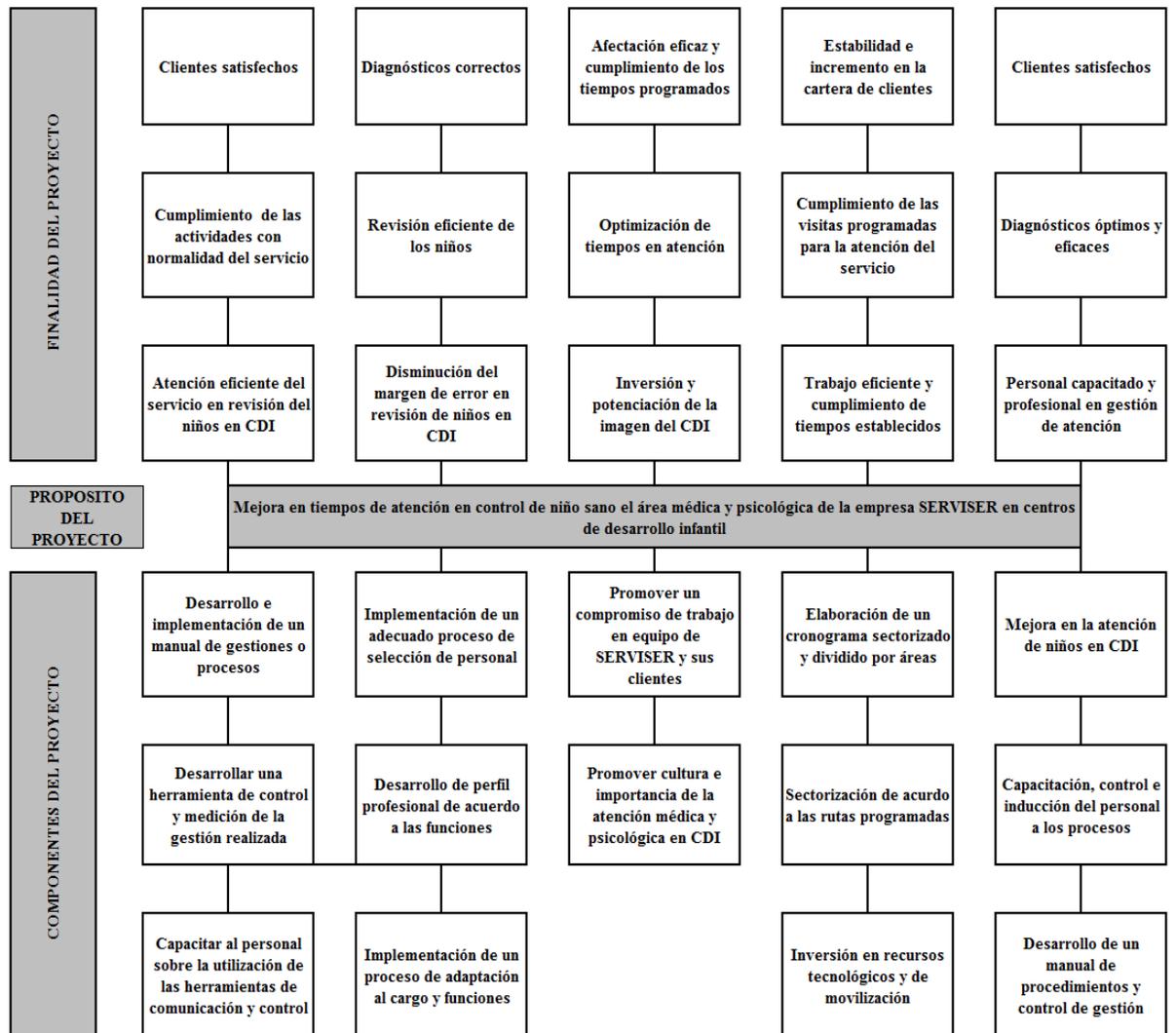
- Falta de apoyo de los centros de desarrollo infantil para la gestión del personal de SERVISER.- dentro del canal de comunicación de la empresa se debe empezar a fomentar la cultura de “trabajo en equipo”, no solo en la comunicación interna, sino externamente con sus clientes. Si bien es cierto SERVISER no puede influir en las decisiones de las instituciones afiliadas, SERVISER, puede generar una cultura de cambio y orientación al servicio, promoviendo y realizando la difusión de la importancia que tiene no solo la revisión de los niñ@s, sino la importancia de determinar un espacio adecuado para brindar la atención de los ellos.
- Incremento de visitas no programadas fuera de rango de fechas mensuales.- al momento no se cuenta con una herramienta adecuada de planificación y sectorización de los centros infantiles; no se llega a tiempo y por ultimo del día se suspenden las visitas médicas; esto conlleva a una reprogramación de los horarios y de los tiempos de visitas y al final del mes un incremento potencial y cruce de visitas que causa malestar en el personal interno y no se logra llegar al cien por ciento con la prestación del servicio.
- Deficiencia en la atención de niñ@s en centros de desarrollo infantil.- en la evaluación mensual, control y seguimiento de los afiliados ayuda a identificar fácilmente si el trabajo del profesional es óptimo o no; la deficiencia del servicio no se puede medir en el momento oportuno ya que no existe una herramienta que de fe de la gestión y profesionalismo adecuado al proceso de evaluación y control.

3.2. Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos es la versión positiva del árbol de problemas, el cual permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto. Para elaborarlo se parte del árbol de problemas y el diagnóstico, para lo cual es necesario revisar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo) realista y deseable. Así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines. (Cohen & Martínez, 2008).

En consecuencia el árbol de objetivos nos es más que hacer positivo el árbol de problemas para obtener de esta manera los medios y los fines, para lo cual es necesario haber realizado el diagnóstico y revisado cada uno de los problemas.

La idea central del árbol de objetivos es convertir las relaciones causa y efecto en relaciones medios y fines a partir del problema central convertido en propósito. El árbol de objetivos corresponde a la siguiente información.



Grafica N 4 Arbol de Problemas
Fuente: Investigación
Elaborado por: Jacob Núñez

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.5 Matriz de Análisis de Alternativas

El análisis de alternativas plantea las distintas estrategias que se pueden implantar para alcanzar la situación ideal. Para construir la matriz se valoran las alternativas que se llevaran a cabo para la elaboración del proyecto, en los siguientes aspectos:

- Impacto sobre el propósito
- Factibilidad técnica
- Factibilidad financiera
- Factibilidad social
- Factibilidad política

Cada uno de los factores mencionados se califica sobre diez puntos, en la columna final se determina la sumatoria de cada factor. De esta forma, se mide el factor con mayor calificación y clasificándolos según como categoría alta, media o baja, según sea el caso.

Para establecer la calificación de los factores se debe considerar lo siguiente:

- Disponibilidad de recursos humanos, técnicos, materiales y financieros.
 - Tiempo de ejecución para cada opción.
 - Evaluar los riesgos y viabilidad en base a la implantación del proyecto
 - Medir el impacto sobre los beneficiarios directos e indirectos.
-

TABLA 3. MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIA
	01-mar	01-mar	01-mar	01-mar	01-mar		
Sistema de procedimientos y procesos	5	4	3	4	3	19	ALTA
Sistema de selección de personal	5	4	3	3	3	18	MEDIA ALTA
Sistema de retención y fidelización de cartera de clientes.	5	5	4	4	2	20	ALTA
Sistema de sectorización, distribución y atención programada	5	4	3	4	3	19	ALTA
Sistema de capacitación y motivación de personal	5	4	2	4	3	18	MEDIA ALTA
TOTAL	25	21	15	19	14		
Fuente: Investigación							
Elaborado por: Jacob Núñez							

Análisis matriz de alternativas.

En función de los resultados obtenidos en la realización de este matriz se ha obtenido los siguientes resultados los cuales, han sido valorados del 1 al 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, Dando una categoría entre media alta y alta. Evidenciando así una falencia tanto en el proceso de selección, retención y sectorización los puntos clave en los cuales se puede empezar a realizar propuestas o avances de mejora.

4.2 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos.

Identificar los elementos del entorno que podrían afectar las estrategias a corto, medio y largo plazo de la empresa y la consideración que habrá que dársele a cada uno.

(Juan, pág. 10)

TABLA 4. Matriz de Análisis matriz de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad a lograrse	Impacto en género	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
	alta - media - baja 3-5	alta - media - baja 3-5	alta - media - baja 3-5	alta - media - baja 3-5	alta - media - baja 3-5	
	Los beneficios económicos de la empresa serían mayores q los costes	Incremento de los ingresos	Mejoramiento del entorno cultural	Responde a las expectativas económicas de la empresa	Fortalecimiento de los ingresos de la empresa	88 puntos
	Distribución adecuada de cargas de trabajo	Incremento de clientes potenciales	El manejo adecuado de tiempos de atención	Beneficios en la captación de clientes	Fortalecimiento en los procesos	16 - 20 ALTO
	Sectorización adecuada para distribución del personal	Incremento en la personalización del servicio	Mejorar la calidad en servicio al cliente	Prioridad en la mejora de atención al cliente	Fortalecimiento de las relaciones comerciales	16 - 20 ALTO
	Adecuado proceso de selección, inducción y capacitación	Incremento en la filosofía corporativa	Mejoramiento en las relaciones organizacionales	Beneficios en la disminución de rotación de personal	Mejora en la atención al cliente interno y externo	10 - 15 MEDIO
	20	20	17	14	17	
Mejoramiento en tiempos de atención en control de niño sano el área médica y psicológica de la empresa SERVISER en centros de desarrollo infantil						
Fuente: Investigación						
Elaborado por: Jacob Núñez						

Análisis matriz impacto de los objetivos.

En función de los resultados obtenidos en la matriz de impacto de objetivos se determina que en el total para ser evaluado un rango de dieciséis – veinte es alto, el siguiente rango a evaluar es si es dieciséis – veinte es alto y el ultimo rango a evaluar si es 10- 15 es medio. Con ello se puede determinar diversas acciones que requieren de atención inmediata en la gestión y aplicación de las diversas herramientas mencionadas.

4.3 Diagrama de estrategias

Establece la estructura y alcance de las estrategias de intervención del proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto.

Vinculando a cada estrategia todos los objetivos que pueden ser trabajados de forma articulada y vinculada para el logro de un objetivo de jerarquía superior.

Determinar los límites del proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención del proyecto. Determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los Componentes en el marco Lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos con relación a los componentes a que pertenecen. (Juan, pág. 73)

TABLA 5. DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

IMPLEMENTACIÓN DE LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS EN FUNCIÓN DEL MEJORAMIENTO EN TIEMPOS DE ATENCIÓN EN CONTROL DE NIÑO SANO EL ÁREA MÉDICA Y PSICOLÓGICA DE LA EMPRESA SERVISER EN CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL

Implementación de un Sistema de procedimientos y procesos internos	Evaluación de personal respecto a servicio de atención al cliente	Implementar un sistema de capacitación y motivación de personal	Implementar un sistema de retención y fidelización de clientes	Implementar un sistema de sectorización y atención programada
Manuales y protocolos de atención de niño sano y diagnóstico psicológico	Personal conoce sus actividades individuales y/o grupales para desarrollar mejoras	Aceptación de los procesos establecidos e identificación de prioridades	Manejo de indicadores de gestión y evaluación el desempeño	Segmentación por sectores de trabajo del CDI y del profesional designado
Difusión de los procesos establecidos	Promover la filosofía empresarial en lo referente a atención al cliente interno y externo	Ejecutar un adecuado proceso de inducción al personal que se incorpora	Generar programas de mejora y capacitación a los CDI	División de la carga de trabajo de manera adecuada y equitativa
Difusión de estrategias comerciales de la empresa para los clientes externos	Desarrollo implementación y ejecución de indicadores de gestión	Estandarizar los procesos de la atención al cliente	Seguimiento de quejas, atención y solución de conflictos para ratificar el servicio	Generar cronograma de actividades por zona, por día y por área
Optimización de tiempos en control atención de niños en centros infantiles	Capacitación evaluación permanente al personal	Medición de resultados en base a procesos cumplidos e indicadores de gestión según los procesos ejecutados.	Aseguramiento de la cartera de clientes	Garantizar el tiempo establecido para cada CDI por atención
Fuente: Investigación				
Elaborado por: Jacob Núñez				

4.4.Marco Lógico

La matriz de marco lógico permite organizar y resumir la información relevante de cada alternativa (objetivos de impacto, objetivos de producto, metas, fuentes de verificación y supuestos) y realizar comparaciones entre ellas. (Cohen & Martinez, 2008, pág. 50)

La matriz de marco lógico es instrumento complementario a los anteriores ya que sintetiza la información obtenida para diseñar las diferentes alternativas para llevar a cabo un proyecto.

La matriz de marco lógico constituye una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Las ventajas del uso de la metodología del marco lógico son:

- Permite mejor comunicación entre los involucrados en el proyecto.
- Los objetivos, estrategias y actividades contienen claramente los responsables a ejecutarlos.
- Sintetiza una estructura para concretar en un solo cuadro la información relevante para el proyecto.

TABLA 6. MARCO LOGICO

Resumen narrativo de objeto	Indicador	Medios de verificación	Supuestos
Fin:			
Empresa SERVISER tiene un incremento en su cartera de clientes por la prestación de sus servicios	Rentabilidad de la empresa SERVISER medida por un incremento de clientes	Estado de resultados de la empresa SERVISER	100% de cumplimiento de los componentes del proyecto
Propósito:			
Mejorar los tiempos de atención en control de niño sano el área médica y psicológica de la empresa SERVISER en centros de desarrollo infantil	Índice del total de niños atendidos en CDI	Encuestas realizadas por el personal de retención y fidelización	Brindar la atención en los CDI con la mayor efectividad y optimización de recursos
Componentes:			
Sistema de procedimientos y procesos internos	Cumplimiento de las atenciones médicas programadas	Documento hoja de control llenada por el CDI en la visita medica	Satisfacción de los CDI por el cumplimiento del cronograma
Sistema de selección de personal	Nivel de rotación de personal	* Información adquirida por el punto de retención y fidelización * Establecer cronogramas de capacitación en áreas establecidas	* Profesionales altamente capacitados para ejecutar las funciones * Generación de ingresos extras por los programas de capacitación
Sistema de retención y fidelización de cartera de clientes.	Satisfacción de clientes con el servicio	Encuestas al cliente interno y externo sobre satisfacción del servicio	Lineamientos específicos con propuestas de mejora constante

Sistema de sectorización, distribución y atención programada	Indicadores de gestión por área, gestión, zona, número de CDI, número de niñ@s evaluados	Cronograma de actividades y verificación con el CDI	Potenciar los servicios de acuerdo al área, zona rama profesional
Sistema de capacitación y motivación de personal	Satisfacción de los clientes	Encuestas al cliente interno y externo sobre satisfacción del servicio	Identidad corporativa y cumplimiento de objetivos
Actividades:	Presupuesto:	Medio de verificación:	Supuestos:
Primer componente			
Implementar Manual de Procedimientos	\$ 800,00	Encuesta de satisfacción del servicio a los CDI	Optimización de tiempos e incremento de clientes
Actividad: Levantamiento de procesos internos	Costo de actividades	Propuesta mejorada	Capacitación e inducción
Segundo componente			
Diseñar Sistema de selección de personal	\$ 300,00	Satisfacción de los CDI y clientes finales	Personal altamente calificado
Actividad: Levantamiento de perfiles ocupacionales y adecuación al cargo	Costo de actividades	Evaluaciones de desempeño y control	Seguimiento mensual
Tercer componente			
Implementar 1 analista de retención y fidelización de cartera de clientes.	\$ 400,00	Indicadores de gestión y aplicación de nuevos procedimientos	Lineamientos específicos con propuestas de mejora constante
Actividad: Estudio del entorno interno y externo actual de la empresa	Pago mensual del recurso	Aplicación de funciones por prioridades	Seguimiento mensual
Cuarto componente			

Diseño de un Sistema de sectorización, distribución y atención programada	\$ 200,00	Cronograma de actividades	Cumplimiento de tiempos de atención y mejora de los servicio
Actividad: Delimitación de zonas de trabajo, implementación de rutas, asignación de tareas	Costo de actividades	Determinación de actividades e implementación en campo mensual	Seguimiento semanal
Quinto componente			
Diseñar un Sistema de capacitación y motivación de personal	\$ 300,00	Encuestas de satisfacción a los clientes	Identidad corporativa alta del personal
Actividad: Desarrollo del temario de inducción y capacitación	Costo de actividades	Calendarización para las actividades de acuerdo a la disponibilidad de tiempos	Evaluación trimestral
Fuente: Investigación			
Elaborado por: Jacob Núñez			

CAPITULO V. Propuesta

5.2 Antecedentes

5.2.2. Información de la empresa

La empresa SERVISER Plan de protección medica infantil, es una empresa familiar creada en el 2005 y está encargada de brindar servicios médicos y psicológicos y talleres de escuela para padres a centros infantiles de la ciudad de Quito, cuenta con una cartera de aproximadamente dos cientos centros infantiles afiliados y proporcionado la atención médica para aproximadamente cinco mil niñ@s mensuales, cubriendo las zonas desde la ciudad Mitad del Mundo, Calderón, Chillogallo al sur, Tumbaco y Valles.

En la actualidad SERVISER maneja un detalle de empleado de la siguiente manera:

TABLA 7. PERSONAL SERVISER	
AREA	PROFECCIONAL
Gerencia	1 Gerente General
Secretaria	2 Secretarias
Contabilidad	1 Contador General
Administrativo	4 Supervisores
Psicología	9 Psicóloga Infantil
Pediatría	9 Doctora Medicina General
Auxiliares	9 Auxiliar De Enfermería
TOTAL PERSONAL	35
Fuente: Investigación	
Elaborado por: Jacob Núñez	

Gerente general.- El término gerente general es un término descriptivo para ciertos ejecutivos en una operación de negocios. Dentro de SERVISER por tratarse de una empresa familiar, la responsabilidad, decisiones, ejecución de procesos, etc. Depende netamente de esta jerarquía

Entre sus funciones pueden estar:

- Ordenar de manera acertada las actividades.
- Designar todas las posiciones administrativas y encaminarles en las tareas.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con los objetivos.

Secretaría: Es alguien que asiste en la realización de las tareas diarias personales o dentro de una organización; la secretaria puede trabajar como empleado dentro de una organización o como profesional independiente al momento de la toma de decisiones en el transcurso de las actividades cotidianas.

Contador General.- El contador es el individuo que se forma en la práctica de esta técnica y que tiene el rol de rubricar con su firma los estados contables de la empresa ante los entes de regulación. Sin embargo no tiene injerencia en toma de decisiones o posición jerárquica.

Supervisores.- dentro de sus funciones básicas es el de coordinar con la gente, establecer horarios, planificar la movilidad, realizar los ajustes financieros con los centros de desarrollo infantil, presentar informes.

Psicóloga Infantil.- debido a la gran cantidad de niñ@s que se atienden se cuenta con nueve profesionales para realizar las actividades de evaluación, debido a que su trabajo no exige de un soporte o apoyo, se desempeña sola en los centros de desarrollo infantil.

Pediatría.- para los centros de desarrollo infantil es importante contar con un solo profesional que se mantenga a cargo de las actividades de revisión de los centros, sin embargo la carga y rotación de personal no garantiza una estabilidad determinada en esta área; para lo cual se dispone de nueve doctor@s con la expertiz necesaria para ejecutar las actividades, y por ultimo;

Auxiliares.- de ellas depende literalmente la planificación de los centros infantiles, ya que entre sus funciones, coordinan, realizan cobros en caso de que el supervisor no se encuentre en la zona, planifican las visitas y llevan el contacto directo con las directoras de los centros de desarrollo infantil. Esta conversación previa se convierte en lamas importante, ya que sin esta gestión se puede faltar o desatender a los niñ@s y eso causaría afectación a la planificación de visitas y bajaría considerablemente las relaciones comerciales con los clientes.

5.1.2 Departamentalización

Actualmente SERVISER no tiene diseñado un orgánico funcional que permite evidenciar la carga laboral para cada área; sin embargo se ha tomado la decisión de segmentar de acuerdo a las actividades que realizan los profesionales; por ejemplo: para el área médica las doctoras generales que prestan la atención de niñ@s en centros de desarrollo infantil; al igual que para psicología, auxiliares y administrativo.

En lo referente a la parte comercial es responsabilidad de la parte administrativa más la aprobación de la gerencia general quien es la que toma la última decisión, se toma en cuenta los antecedentes del centro, la cantidad de niñ@s y el sector donde se encuentra para coordinar las visitas.

5.3. Descripción

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento

adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. . .

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. (Fleitman, 2007, pág. 283)

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa. (Fleitman, 2007, pág. 285)

La selección de personal es un proceso importante para las organizaciones porque es una de las principales maneras como se construyen a sí mismas y como crecen. Tanto la selección adecuada de su gente como la adecuada capacitación que les brinde para mantenerlos preparados para los retos del momento pueden determinar la permanencia o desaparición de una empresa. El objetivo aquí es dar una breve mirada desde la psicología a este proceso, porque favorece el trabajo multidisciplinario el conocer el quehacer de las demás disciplinas que intervienen en el proceso sin un adecuado proceso de selección se estaría gastando recursos tanto económicos como humanos y eso no se lo podría recuperar. (David, 2007, pág. 284)

El analista de retención y fidelización se encargaran de las funciones de dar seguimiento de las actividades, readecuación de las visitas se médica o psicológica y tendrán como función básica la de tomar decisiones en forma tajante en caso de retener o fidelizar a un cliente; entre otras actividades deberán desarrollar los programas de capacitación, coordinación e invitación a los centros infantiles para talleres a docentes de los centros de desarrollo infantil.

5.2.1 Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la

conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. (Cohen & Martinez, 2008, pág. 202)

Toda empresa tiene gran diversidad de cargos y cada uno de ellos ofrece un grado de dificultad, responsabilidad o complejidad distintas a las de otros cargos, por consiguiente, es necesaria la elaboración de un manual de funciones que permita al profesional a cargo realizar sus tareas de forma eficiente.

Los manuales de funciones son importantes, ya que permiten definir la estructura de la empresa, cargos que la conforman, canales de comunicación, así como funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas. Una vez realizados los análisis ocupacionales de cada uno de los cargos resulta fácil elaborar el manual de funciones para la empresa. Este instrumento facilita la ubicación y orientación del personal además de que permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo y que a su vez deberá contemplar:

- Estructura organizacional de la empresa
- Denominación de cargos que conformaran la estructura
- Asignar a cada cargo las funciones que le corresponden
- Establecer los perfiles (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas

- Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos
- Aprobación y difusión el manual en la empresa.

A ello se suman dentro del manual se tomarán en cuenta el resto de actividades a realizarse, como por ejemplo la corrección del proceso de selección actual, el diseño de la segmentación y sectorización de acuerdo a las zonas de atención y como parte final la capacitación, implementación e inducción de las decisiones tomadas.

Uno de los principales detonantes para tecnificar los procedimientos en las áreas nombradas a lo largo de la investigación es la necesidad que tiene la empresa de cubrir adecuadamente las zonas de trabajo en base a una planificación que cubra las necesidades de sus clientes y que a si vez garantice la estabilidad de los mismos.

5.4 Formulación del proceso de aplicación a la propuesta

5.4.1 Implementar un manual de procedimientos

Desarrollo de actividades

Antes de la implementación de cualquier proceso a ser implantado se requiere un levantamiento previo de las necesidades de la empresa, en el ámbito y área pertinentes; esto nos sirve para tener una idea de cómo se están ejecutando las actividades, identificar focos de acción y en base a ellos plantear propuestas de mejora, sin embargo, esto debe

quedar no solo documentado; esto a su vez se debe poner en práctica y por ende se tiene que evaluar los resultados de acuerdo a los periodos que se establezcan.

Una vez que se tenga esta identificación de los focos de acción se hará un levantamiento de necesidades por área; con esta información adquirida se procede a realizar el manual de procedimientos, donde se evidencian los tiempos muertos y el desperdicio de materiales. Una vez realizada la ejecución se plantean los horarios para la difusión, capacitación y ejecución del plan.

Cabe mencionar que cada una de estas actividades estará supervisada por las profesionales encargados de estas actividades tanto en pediatría y en coordinación con los centros infantiles. Se evidenciará el trabajo de las auxiliares; ya que de ellas al momento depende la coordinación, y con el área de psicología con el fin de unificar criterios hasta llegar al punto óptimo para la atención de los niñ@s en los centros de desarrollo infantil. Este levantamiento ayudará a identificar los puntos de acción.

TABLA 8. REVISION MEDICA ACTUAL		
GENERAL	ACTIVIDAD	TIEMPO ACTUAL MINUTOS
Cabeza	Palpar las suturas y fontanelas	0:01:30
Cabello	Verificación Implantación, distribución, textura	0:01:30
Cara	Observar la forma, simetría de movimientos	0:01:30
Orejas	Observar anomalías externas en pabellón auricular o ausencia de las mismas	0:01:30

Ojos	Parpados, conjuntivas, esclerótica, pupilas movimientos	0:01:45
Nariz	Observar si las fosas nasales están permeables	0:01:25
Boca	Observar simetría, mucosa, encías, frenillo sublingual, piezas dentarias, mal formaciones	0:01:00
Cuello	Explorar simetría, flexibilidad, presencia de dolor, tumoraciones, aumento de volumen de los ganglios	0:01:30
Tórax	Observar asimetrías, movimientos respiratorios, tiraje, Agrandamiento de la glándula mamaria o presencia de secreción láctea	0:02:00
Abdomen	Observar distensión abdominal, circulación venosa colateral, ombligo de acuerdo a la edad	0:01:30
Columna Vertebral	Observar asimetrías, rigidez y postura estando el niño sentado, de pie y acostado,	0:01:30
Extremidades	Observar simetría, deformidades y acortamientos	0:01:30
Genito-Urinario	observar el tamaño y forma de los genitales externos, higiene, presencia de inflamación, dolor o secreciones	N/A
Total en tiempo		0:17:10
Fuente: Investigación		
Elaborado por: Jacob Núñez		

TABLA 9. REVISION PSICOLOGICA ACTUAL		
GENERAL	ACTIVIDAD	TIEMPO ACTUAL MINUTOS
Apertura de fichas	Ingreso de datos personales con profesoras y padres	0:15:00
Actividades Lúdicas	Juegos, recreación actividades de ganar confianza	0:15:00
Evaluación del desarrollo	Interpretación obtenida de las actividades lúdicas	0:07:00
Aplicación de Test o batería	Aplicar test o batería de acuerdo a la edad del niñ@	0:07:00
Citas con padres	Contactar y generar citas de casos especiales	0:03:00

Seguimiento	De acuerdo al número de casos establecidos	N/A
Total tiempo		0:47:00
Fuente: Investigación		
Elaborado por: Jacob Núñez		

Con la obtención de los resultados detallados se evidencia un tiempo de atención de diez y siete minutos con diez segundos por niño; para la propuesta de mejora se evidencia un total desperdicio en lo referente a las actividades del auxiliar quien, para justificar sus actividades se fusionaran con las actividades del dot@r logrando así la optimización al sesenta por ciento en tiempos de atención arrojando las siguientes observaciones:

TABLA 10. REVISION MEDICA MEJORADA		
GENERAL	ACTIVIDAD	TIEMPO ACTUAL MINUTOS
Orejas	Observar anomalías externas en pabellón auricular o ausencia de las mismas	0:01:30
Ojos	Parpados, conjuntivas, esclerótica, pupilas movimientos	0:01:45
Boca	Observar simetría, mucosa, encías, frenillo sublingual, piezas dentarias, mal formaciones	0.01:00
Tórax	Observar asimetrías, movimientos respiratorios, tiraje, Agrandamiento de la glándula mamaria o presencia de secreción láctea	0:02:00

Abdomen	Observar distensión abdominal, circulación venosa colateral, ombligo de acuerdo a la edad	0:01:30
Columna Vertebral	Observar asimetrías, rigidez y postura estando el niño sentado, de pie y acostado,	0:01:30
Extremidades	Observar simetría, deformidades y acortamientos	0:01:30
Genito-Urinario	observar el tamaño y forma de los genitales externos, higiene, presencia de inflamación, dolor o secreciones	N/A
Total en tiempo		0:09:45
Fuente: Investigación		
Elaborado por: Jacob Núñez		

TABLA 11. REVISION DEL AUXILIAR SUGERIDA		
GENERAL	ACTIVIDAD	TIEMPO ACTUAL MINUTOS
Cabeza	Palpar las suturas y fontanelas	0:01:30
Cabello	Verificación Implantación, distribución, textura	0:01:30
Cara	Observar la forma, simetría de movimientos	0:01:30
Medidas	Toma de medidas en talla y peso	0:01:30
Nariz	Observar si las fosas nasales están permeables	0:01:25

Cuello	Explorar simetría, flexibilidad, presencia de dolor, tumoraciones, aumento de volumen de los ganglios	0:01:30
Total en tiempo		0:08:55
Fuente: Investigación		
Elaborado por: Jacob Núñez		

En conclusión, si fusionamos las actividades del dot@r con las del auxiliar mejoramos el tiempo de atención de diez y siete a nueve minutos con cuarenta y cinco segundos, trabajando las dos personas al mismo tiempo, el cual a su vez es optimizado para lograr atender a más ni@s y que a su vez se pueda brindar la atención no solo a un centro diario, éste subiría a dos centros por día y se lograría cubrir al cien por ciento las zonas de trabajo.

En lo referente al área de psicología según las actividades realizadas las nuevas actividades que se designen se detallan de la siguiente manera:

TABLA 12. REVISION PSICOLOGICA ACTUAL		
GENERAL	ACTIVIDAD	TIEMPO ACTUAL MINUTOS
Actividades Lúdicas	Juegos, recreación actividades de ganar confianza	0:15:00

Aplicación de Test o batería	Aplicar test o batería de acuerdo a la edad del niñ@	0:07:00
Apertura de informe	Coloca las actividades realizadas y recomendaciones	0:05:00
Seguimiento	De acuerdo al número de casos establecidos	N/A
Total tiempo		0:27:00
Fuente: Investigación		
Elaborado por: Jacob Núñez		

Las actividades suprimidas como en el caso de apertura de fichas, se enviarán la ficha al centro infantil para que desarrollen en compañía de los padres de familia, se elimina la evaluación del desarrollo y se genera un informe en el cual contempla un diagnóstico más las conclusiones y recomendaciones para que sean aplicadas en casa y para el seguimiento y citas se derivan a las actividades de secretaria logrando así mejorar el tiempo de cuarenta y siete minutos a un óptimo sugerido de veinte y siete minutos por cada niño, el cual a su vez es optimizado para lograr atender a más ni@s y que a su vez se pueda brindar la atención no solo a un centro diario, éste subiría a dos centros por día y se lograría cubrir al cien por ciento las zonas de trabajo.

5.4.2 Diseño del sistema de selección de personal.

Desarrollo de actividades

Una de las actividades que más atención se debe prestar es el proceso de selección, actualmente, SERVISER no tiene diseñado un proceso de selección, sin embargo, para su ejecución se tomara la parte empírica que se maneja actualmente junto con las

propuestas de mejora y se documentará la información a fin de que el proceso sea implementado en caso de que se requiera contratar más personal.

5.4.3 Retención y fidelización.

Desarrollo de actividades

Uno de las iniciativas que se tomará en cuenta para la implementación es la contratación de un analista con las actividades de Retención y Fidelización, éste se encargara de coordinar, recibir, percibir y tomar decisiones en el caso de que sea necesario para conservar las relaciones de servicio con los clientes.

Como formará parte de la nómina éste tendrá su propio sueldo y si propia dependencia y se contemplará en el organigrama sugerido ya que por la importancia en lo referente de toma de decisiones su actividad será netamente administrativa.

La evaluación será semanal y se medirá por la afluencia de gestión recibida, gestionada, retenida o deserción que se de en los diferentes escenarios e incluso podrá designar recursos para situaciones urgentes que requieran atención inmediata como entrega de informes, cobros, etc.

5.4.4 Sectorización

Desarrollo de actividades.

Al ser una herramienta nueva con altos beneficios para la empresa se partirá de dividir a la ciudad de Quito en 4 sectores como son: Norte que va desde la mitad del mundo, Calderón, Cotocollao, hasta el sector de la Vaca de Castro y por la Av. diez de agosto hasta la Av. Capitán Ramón Borja; Zona Centro: todo lo intermedio desde la Av. Capitán Ramón Borja hasta la Av. Patria; Zona Sur: desde la Av. Patria la Magdalena, Villafora, Quito Sur, Solanda Hasta la Av. Moran Valverde y Zona Valles: que comprende Conocoto, Sangolquí el Valle, Tumbaco.

Una vez realizada la sectorización se tomara la planificación de las visitas mensuales que permitan al coordinador trasladarse de un lugar a otro sin alejarse de otras zonas; adicional se diseñaran planes de acción en caso de descongestiones y con eso se evitaran tiempos muertos en los referente a traslado de centro; con esto el profesional, aplicando el manual de procesos deberá trabajar con los tiempos establecidos ya que se trabaja en función del cronograma.

5.4.5 Sistema de Capacitación.

Desarrollo de actividades.

Para contemplar el plan de capacitación, inducción e implementación de los procesos se va tomar en cuenta las áreas involucradas, quienes serán responsables de difundir el conocimiento y actividades a realizarse; para ello se contará con el primer módulo de capacitación:

TABLA 13. MODULO 1 DE INDUCCION A LA ATENCION DE SERVISER					
TEMAS	CONTENIDO	HORAS	METODOLOGIA	MATERIALES	RESPONSABLES
Servicio al cliente	Protocolo del servicio al cliente	2 Horas clase por tema. Evaluación y resultados 1 Hora. Total 7 Horas	Reunión con el personal - Talleres de Grupo por áreas - Ejercicios de Aplicación	Computador Portátil - Proyector - Material del Curso	Capacitador - Coordinadores del Plan de Capacitación
	Relaciones humanas				
	Cliente núcleo central del proceso				
Pediatría	Control de niño sano	2 Horas clase por tema. Evaluación y resultados 1 Hora. Total 7 Horas	Reunión con el personal - Talleres de Grupo por áreas - Ejercicios de Aplicación	Computador Portátil - Proyector - Material del Curso	Dra. Pediatra de SERVISER
	Primeros auxilios infantiles				
	Prevención y seguimiento de enfermedades				
Psicología	Uso de baterías de evaluación	2 Horas clase por tema. Evaluación y resultados 1 Hora. Total 7 Horas	Clases magistrales - Talleres de Grupo - Ejercicios de Aplicación	Computador Portátil - Proyector - Material del Curso	Dra. Psicóloga de SERVISER
	Detención de déficit en niñ@s				
	Identificación de problemas intrafamiliares				
Fuente: Investigación Aplicada					
Elaboración: Jacob Núñez					

Es importante que posterior al desarrollo del primer módulo del Plan de Capacitación se realice la evaluación e informe sobre el proceso, para tener la información concerniente a la perspectiva de los participantes, coordinadores y capacitador o doctora encargada. Usando los resultados de las preguntas de evaluación de la capacitación se procede a desarrollar el informe final. Este documento es elaborado por los

coordinadores designados y contiene toda la información relevante presentada en el proceso. Como fuente para el desarrollo se utiliza el registro de asistencia, informe del capacitador y la evaluación planteada a los asistentes.

CAPITULO VI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 Recursos

TABLA 14. EMPRESA SERVISER

PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS NO FINANCIEROS	RECURSOS FINANCIEROS
Implementar Manual de Procedimientos	Levantamiento de procesos	Asesor TH - Profesional asignado	Reunión previa	
	Elaboración del manual	Asesor TH	Asesor TH	\$ 800
	Ejecución del manual	Profesional asignado	Profesional asignado	
Implementar sistema de selección	Levantar perfiles por área y por cargo	Gerencia General y Asesor de TH	Reunión de trabajo	\$ 300
	Elaborar manual de selección de personal	Asesor TH	Reunión de trabajo	
Analista de retención y fidelización	Estudio del microambiente de la empresa	Analista contratado	Asesor TH	
	Aplicación de procesos en Atención al Cliente	Analista contratado	Analista contratado	\$ 400,00
Diseño del plan de sectorización	Levantamiento de las zonas de trabajo	Supervisor encargado y Asesor TH	Reunión de trabajo	
	Asignación de zonas de trabajo	Gerente general	Reunión de trabajo	\$ 200
Plan de capacitación	Información del Plan de capacitación	Gerencia General	Reunión previa	
	Desarrollo de la capacitación	Asesor de TH	Asistencia del personal	\$ 300,00
	Informe de capacitación	Asesor de TH	Ejecución del informe	
TOTAL INVERSION PROPUESTA DE MEJORAMIENTO				\$ 2.000,00

Fuente: Investigación

Elaborado por: Jacob Núñez

6.2 Presupuesto

TABLA 15. EMPRESA SERVISER						
PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS						
COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA			
			1RE TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE
Implementar Manual de Procedimientos	Levantamiento de procesos	Talento Humano				
	Elaboración del manual	Talento Humano		400		400
	Ejecución del manual	Profesional asignado				
Implementar sistema de selección	Levantar perfiles	Gerencia General y Asesor de TH	100		200	
	Elaborar manual	Talento Humano				
Analista de retención y fidelización	Estudio del microambiente	Analista contratado				
	Aplicación de procesos Acida	Analista contratado	100	100	100	100
Diseño del plan de sectorización	Levantamiento de las zonas	Supervisor encargado y Asesor TH				
	Asignación de zonas de trabajo	Gerente general	200			
Plan de capacitación	Información del Plan de capacitación	Gerencia General				
	Desarrollo de la capacitación	Talento Humano		100	100	100
	Informe de capacitación	Talento Humano				
TOTAL INVERSION PROPUESTA DE MEJORAMIENTO			400	600	400	600
Fuente: Investigación						
Elaborado por: Jacob Núñez						

6.3. Cronograma de actividades para la implementación

Para realizar las actividades de la empresa se va a ajustar al cronograma detallado; cabe mencionar que hay procesos que son de implementación inminente para mejora y incremento de atenciones en los centros de desarrollo infantil.

Actividades	MAYO				JUNIO				JULIO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Desarrollo 1												
Sectorización	■			■				■				
Desarrollo 2												
Levantar procesos internos	■											
Desarrollo 3												
Capacitación Manual de procedimientos	■				■				■			
Desarrollo 4												
Diseño sistema de selección											■	■
Desarrollo 5												
Identificar analista de retención		■		■		■		■		■		■

CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- En base a los análisis obtenidos se identifican cinco focos de acción los cuales requieren tratamiento urgente para la mejora y optimización de recursos, tanto humanos como financieros que aportaran al cumplimiento de actividades y que son:
Implementación de un manual de procedimientos, desarrollar un sistema de selección de personal, crear las funciones de un analista de retención y fidelización, desarrollo de un plan de sectorización y desarrollo de un plan de capacitación.
- En lo referente al aspecto financiero se estima un cálculo de \$2000 los cuales se encuentran destinados de la siguiente manera; Manual de Procesos 40%, selección de personal 15%, Analista de retención 20%, Sectorización 10% y el plan de capacitación un 15%, para evitar un alto nivel de endeudamiento se ha planificado financiar los pagos cuyos costos incrementaran por las actividades en el segundo y cuarto trimestre del año en curso.
- La aplicación de un correcto manejo de tiempos adecuado a las actividades de la empresa permite conocer los aspectos más importantes que requieren ser analizados por las autoridades con el fin de contar con colaboradores con un alto sentido de pertenencia y comprometidos por alcanzar los logros planteados por la empresa SERVISER. Cabe mencionar que el personal que

actualmente ya labora en la empresa no se requiere aplicar el manual de selección a sugerirse, ellos serán sometidos a una evaluación de puesto persona que permita identificar y potencializar las actitudes y aptitudes.

➤ Dentro de los factores de foco y atención el más importante, que por costos no requiere de mayor inversión, sin embargo genera mucha rentabilidad es el de sectorización, ya que, junto con el manual de funciones se optimizara el tiempo de los profesionales de tal manera que se pueda brindar el servicio a más instituciones y de esta manera incrementar su cartera de clientes y por consiguiente sus ingresos económicos.

➤ La capacitación es un fuerte incentivo no financiero para los empleados de cualquier tipo de organización, ya que implica la participación en factores considerados esenciales como es el proceso de toma de decisiones. Además permite al empleado sentir el apoyo de la gerencia. Cabe mencionar que gran parte de estas capacitaciones serán impartidas por el mismo personal de SERVISER que serán seleccionados en el transcurso de las actividades y serán tomadas en cuenta para futuras capacitaciones no solo internas, sino externas.

7.2. Recomendaciones.

- Debido a los resultados obtenidos en la investigación, **SERVISER** no requiere de un financiamiento externo, al ser ejecutado con recursos propios de la empresa, no constituye un desembolso alto de dinero. Lo que se busca es identificar y potencializar los recursos existentes, esto evitará que se presione la situación de liquidez de la empresa.
- El aplicar y conjugar la experiencia con la tecnificación se solidifican las actividades y se promueve la identidad corporativa, esto, garantiza dentro de una organización la importancia de tomar en cuenta a las personas como seres integrales y no como “trabajadores” pues así sentirán que son parte de una empresa que se preocupa por su bienestar personal y profesional.
- Un analista de talento humano observa más allá de las personas y el aporte que tiene con las actividades de la empresa; un analista de Talento Humano consigue cambiar e influir de manera positiva a las personas y logra enfocar y alinear los esfuerzos al cumplimiento de objetivos.
- En la investigación se topan puntos clave como por ejemplo, la sectorización y la capacitación constante del personal, que has sido identificados en el tiempo que he dedicado a estas actividades, es importante que la gerencia y parte administrativa tome en cuenta lo sugerido para que mejore su calidad de trabajo y a su vez pueden desempeñar de mejor manera las actividades.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Cohen, E., & Martínez, R. (2008). *Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales*. Santiago de Chile: CEPAL.
- David, F. R. (2007). *Administración estratégica*. Bogotá: ECOEDICIONES.
- Documentación Social: Revista de Estudios Sociales. (2002). *La Calidad como imperativo en la Acción Social*. Madrid: Caritas Española.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y calidad total*. México: Cengage.
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Santa Cruz.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Bogotá: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Jones, G. (2010). *Administración Contemporánea*. México: McGraw Hill.
- José Alberto Díez de Castro, . (2002). *Administración de empresa*.
- Knootz, H. (2009). *Administración una perspectiva global*. México DF: McGraw Hill.
- Malagón-Londoño, Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2006). *Garantía de Calidad en Salud*. Bogotá: Medica Internacional.
- Ministerio de Inclusion Económica Social. (12 de 04 de 2013).
<http://www.inclusion.gob.ec/author/inclusion/page/109/>
- Organización Mundial de la Salud, P. 1. (05 de 12 de 2014).
<http://www.who.int/ictrp/child/es/>. Obtenido de <http://www.who.int/ictrp/child/es/>
- Parasuman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2005). *Modelo de Servicio al Cliente*. Madrid: ESIC.
- Robbins, S. (2007). *Administración*. México: Pearson.
- Ruiz, D., Barroso, C., & Martín Armario, E. (2009). El valor percibido de un servicio. *Revista Española de Investigación de Marketing*, 47 - 73.
- Setó Pamies, D. (2006). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.

ANEXOS.

Anexo 1

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AREA MEDICA: CONTROL DE NIÑO SANO

SERVISER, PLAN DE PROTECCIÓN MEDICO INFANTIL

El crecimiento se expresa en el incremento del peso y la talla, y el desarrollo es definido como cambios en las estructuras físicas y neurológicas, cognitivas y de comportamiento, que emergen de manera ordenada y son relativamente duraderas. Es un proceso que comienza desde la vida intra-uterina, y que envuelve varios aspectos que van desde el crecimiento físico, pasando por la maduración neurológica, comportamental, cognitiva, social y afectiva del niño.

La importancia del desarrollo en la primera infancia con respecto a la formación de la inteligencia, la personalidad y el comportamiento social. En ese sentido, si los niños de corta edad no reciben en esos años formativos la atención y el cuidado que necesitan, las consecuencias son acumulativas y prolongadas. Por lo tanto, brindar al niño oportunidades para que tenga un crecimiento, desarrollo adecuado es una de las prioridades de la familia, los gobiernos, organizaciones y comunidad en general.

Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo en niñ@s

Se establecen las disposiciones técnicas para la evaluación oportuna y periódica del crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años; identificando oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir al desarrollo integral de niñ@s de los centros de desarrollo infantil afiliados al servicio, optimizando los tiempos de respuesta manteniendo la calidad de atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las disposiciones técnicas para la evaluación oportuna y periódica del crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de 5 años y difundirlos al personal de salud.
 - Identificar oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva, incentivando la participación activa de la familia y del Centro de Desarrollo Infantil en las intervenciones para lograr un desarrollo normal.
 - Monitorear y evaluar el impacto de las intervenciones realizadas por el equipo de salud en el crecimiento y desarrollo de las niñ@s.
-

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estos controles se realizarán en cada centro de desarrollo infantil a los niños inscritos previa la presentación de la nómina de cada centro. Trabajando conjuntamente con el personal de cada grupo, con la directora de la Institución y los padres de Familia.

ACTIVIDADES DEL MEDICO PEDIATRA

Apertura de Fichas:

Historia Clínica estandarizada, (Organización Mundial de la Salud, 2014, pág. 153) forma parte de una carpeta familiar e incluye:

- Plan de atención.
- Datos de afiliación y antecedentes.
- Hoja de control mensual
- Curvas de crecimiento P/E, T/E /PT y PC.

Examen Físico

Consideraciones generales:

Cumplir con las medidas de bioseguridad (lavado de manos, desinfección de Instrumentos, equipo médico y mobiliario) y se asegurara de tener las manos tibias.

El ambiente de examen debe brindar comodidad y privacidad. Antes de iniciar el examen, observar a la niña o niño en busca de algún signo de alarma y explorar a través de preguntas sencillas al adulto responsable de la niña o niño, sobre aspectos relacionados con la integridad física y emocional de la niña o niño; si el niño o niña ya habla es necesario incentivar su participación en la entrevista.

Explicar a los padres o adultos responsables del cuidado de la niña y niño sobre los procedimientos que se van a realizar para obtener su colaboración, así como el de los niños; luego proceder al examen:

Observar como la niña o niño se relaciona con los padres o adulto acompañante, si es irritable o tiene llanto continuo, la postura que tiene su cuerpo o la postura que adopta cuando se realiza el examen físico, durante del cual el niño o niña debe estar con poca ropa o desnudo.

Como parte de las recomendaciones es necesario realizar la revisión y control sobre la camilla y/o el espacio designado para brindar la atención.

Iniciar de actividades

- Para dar inicio en necesario no utilizar instrumentos, estos se usaran progresivamente según sea necesario.

- Respetar la identidad e individualidad de la niña o niño y de la madre en caso de que se encuentren presentes (aprender y recordar el nombre de la niña, niño y padres, usar voz suave y dulce para tratarlos).
- Tomar los signos vitales: temperatura, frecuencia respiratoria, pulso y presión arterial.(esto solo en casos que la niña o niño presente fiebre)
- Durante la evaluación se debe actuar de manera suave pero firme, con paciencia y delicadeza durante los procedimientos, explicando a los padres o acompañante, que en la mayoría de casos será la profesora o directora de cada centro de desarrollo infantil los resultados obtenidos.
- En caso de encontrarse enferma emitir la respectiva receta con las indicaciones y recomendaciones para los padres de familia.
- Este control se lo realizara periódicamente y todas las visitas deben ser registrada en la ficha medica con la respectiva firma de responsabilidad.

EXAMEN FÍSICO EVALUACIÓN – OBSERVACIÓN

GENERAL

Observar estado general, malformaciones, coloración y turgencia de la piel (elasticidad), estado de higiene, etc.

CABEZA

Palpar las suturas y fontanelas.

Si las fontanelas están prematuramente cerradas pensar en: microcefalia, cráneosinostosis, hipertiroidismo, derivar al especialista y realizar seguimiento.

Verificar si las fontanelas están abombadas, para identificar hipertensión endocraneana, meningitis. Si la fontanela está más amplia de lo normal puede deberse a hidrocefalia, hipotiroidismo, prematuridad, malnutrición. Podemos encontrar suturas cabalgadas lo que requiere observación y seguimiento. Cualquier condición anormal referir para evaluación y tratamiento al nivel correspondiente.

CABELLOS

Verificación: Implantación, distribución, textura (quebradizo), color, ver si hay infecciones en cuero Cabelludo, pediculosis e higiene. Según corresponda dar indicaciones o referir para evaluación o tratamiento al nivel correspondiente.

CARA:

Verificación: Observar la forma, simetría de movimientos (descartar parálisis facial), edema o aumento.

OREJA: Observar anomalías externas en pabellón auricular o ausencia de las mismas, implantación baja de las orejas, secreciones, higiene. Sí hay otoscopio evaluar el tímpano: color, brillo, dolor o Presencia de secreciones.

OJOS:

- Párpados: observar hinchazón, cambios de color.
- Conjuntivas: color, palidez, secreción.
- Esclerótica: ictericia, cambio de color.
- Pupilas: acomodación y tamaño.
- Movimientos oculares: completos y simétricos
- Estrabismo (debe hacerse el diagnóstico a los 6 meses de edad) derivar para evaluación por Médico oftalmólogo.

NARIZ

Observar si las fosas nasales están permeables. Evaluar deformidades o desviación del tabique. Observar si el niño respira bien por la nariz estando con la boca cerrada. Si hay presencia de congestión nasal y secreción sanguinolenta investigar

BOCA

Observar simetría, mucosa, encías, frenillo sublingual, piezas dentarias, mal formaciones como fisura palatina anterior y posterior, derivar al médico o especialista en Cirugía plástica, mala oclusión, higiene (presencia de caries). Derivar a odontología.

Por ultimo Inspeccionar: labios encías, lengua, amígdalas, faringe, estado de higiene, descartar inflamaciones, hemangioma o parálisis, erupción y caída de la primera dentición.

CUELLO

Explorar simetría, flexibilidad, presencia de dolor, tumoraciones, aumento de volumen de los ganglios. Evaluar glándula tiroidea, buscando bocio congénito, nódulos o tumoraciones. Según corresponda referir para evaluación o tratamiento al nivel correspondiente.

TÓRAX

Observar asimetrías, movimientos respiratorios, tiraje, Agrandamiento de la glándula mamaria o presencia de secreción láctea (es normal sólo en recién nacidos) auscultar para detectar ruidos anormales cardíacos y/o respiratorios, soplos, Realizar referencia a la especialidad respectiva. En caso de Cardiopatía se puede presentar cianosis, taquicardia, lactancia materna Entre cortada, sudoración excesiva durante la lactancia, referir a Cardiología.

ABDOMEN

Observar distensión abdominal, circulación venosa colateral, ombligo de acuerdo a la edad (cuidado e higiene), palpar determinando si hay crecimiento del hígado, bazo y tumoraciones, presencia de hernias umbilicales, inguinales. Referir al especialista en cirugía pediátrica una vez confirmado el diagnóstico.

COLUMNA VERTEBRAL

Observar asimetrías, rigidez y postura estando el niño sentado, de pie y acostado, verificando si hay desviaciones de la curvatura normal de la columna: lordosis, escoliosis y cifosis. El manejo se realizará de acuerdo a las guías de práctica clínica vigente. En el recién nacido evaluar presencia de espina bífida que se puede manifestar por: presencia de bulto grasoso, mancha rojiza, zona de pelos largos anormales u orificio cutáneo en cualquier zona desde el cuello a la región sacro coxígea. Derivar al médico o especialista en Neurocirugía.

EXTREMIDADES

Observar simetría, deformidades y acortamientos.

Descarte de Displasia de Cadera, Otros hallazgos pueden ser acortamiento de uno de los miembros; limitación en la abducción, en el lado afectado y asimetría de pliegues.

En niños de 1 año 6 meses observar piernas arqueadas y dificultad en la marcha, a partir de los 2 años además, examinar el arco plantar para diagnosticar pie plano, En todos estos casos derivar al médico o especialista en Traumatología.

GENITOURINARIO

En caso de contar con la autorización de los padres de familia se procede a observar el tamaño y forma de los genitales externos, higiene, presencia de inflamación, dolor o

secreciones. En niñas, observar, labios mayores, menores, clítoris, himen. Detectar sinarquía de labios (labios menores unidos y no se observa himen).

En niño@s, determinar el tamaño, ubicación, palpación de los testículos a fin de descartar criptorquidia, hidrocele y observar prepucio para descartar fimosis, hipospadia, epispadia.

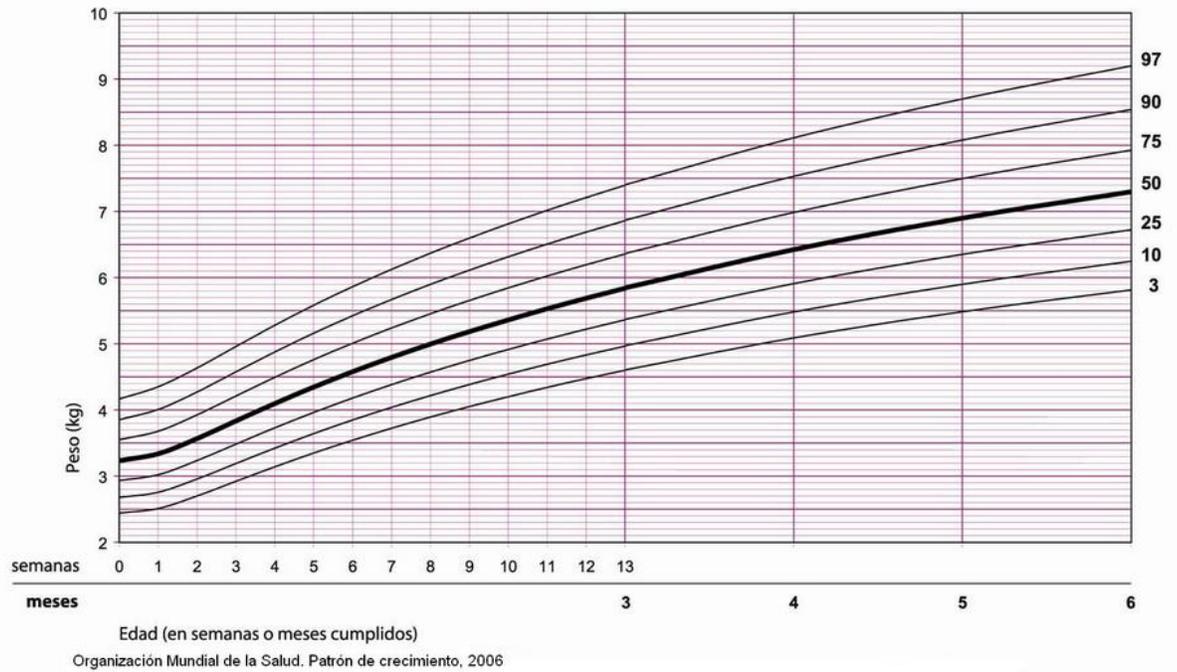
En los niños es necesario en el pene determinar tamaño, presencia de fimosis y/o adherencias del prepucio, inflamación y dolor.

- Criptorquidia: Solo esperar hasta el año de edad, de persistir derivar.
- Hidrocele: No derivar antes del año, pero en caso que sea tenso y gigante, derivarlo inmediatamente, al médico o especialista en Urología.
- Fimosis: Referir a partir de los tres años.
- Epispadias o Hipospadia: Referir inmediatamente.

En todos estos casos referir al médico, especialista en urología o cirugía pediátrica según corresponda y de acuerdo a los tiempos establecidos.

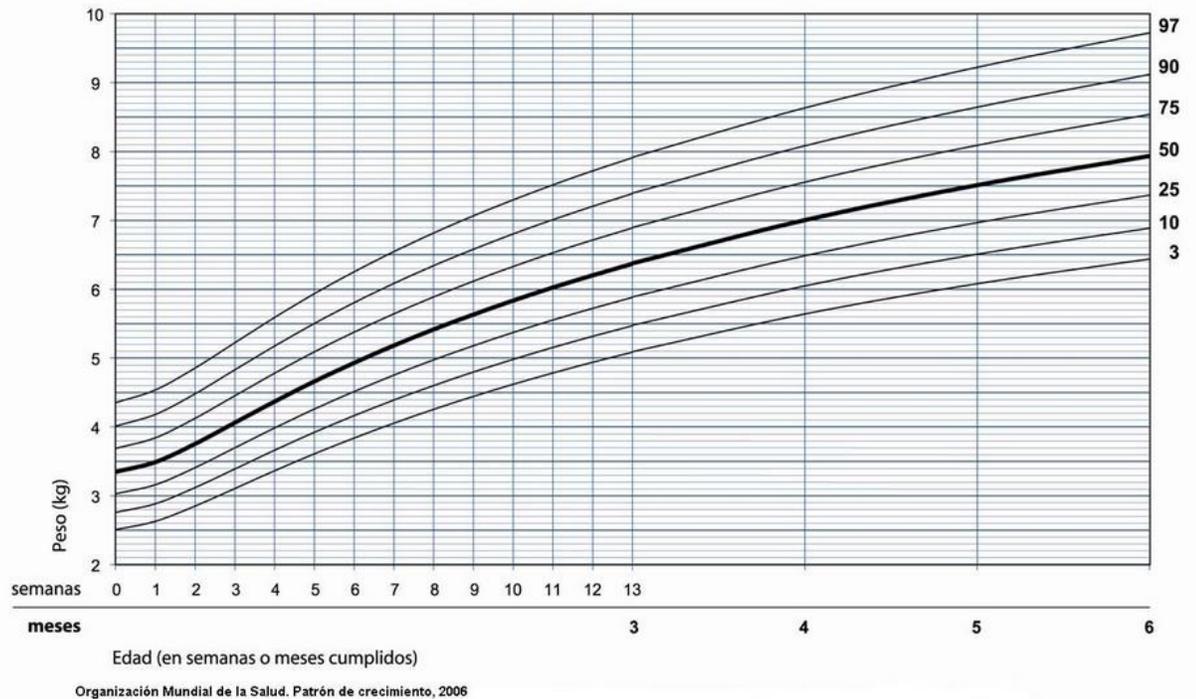
FORMATOS:

Peso para la Edad de NIÑAS
Percentilos (0 a 6 meses)



Peso para la Edad de NIÑOS

Percentilos (0 a 6 meses)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AREA DE AUXILIARES

SERVISER, PLAN DE PROTECCIÓN MEDICO INFANTIL

Guía para la toma de medidas antropométricas

Medición del perímetro cefálico

Material:

Cinta métrica no elástica

Procedimiento:

- Coloque a la niña o niño en posición cómoda (en la camilla o sobre las piernas de la madre).
- Colocar el tallmetro en una pared completamente lisa y recta
- Comprima firmemente el cabello con la cinta métrica para obtener la medida que se aproxime a la circunferencia craneana.
- Lea y registre el valor de la medida con una aproximación de 0.1 cm.
- Repita el procedimiento dos veces para validar la medida.
- Hable con el niño o la niña por su nombre al momento de hacer estas preguntas ya que si existiera alguna confusión la maestra corregirá y evitara el desperdicio de materiales de trabajo.
- Consulte varias veces a la persona a cargo preguntas claves:

¿Se encuentra la.....enfermo?

¿Está tomando.....alguna medicación?

¿Qué tal apetito tiene.....?

Cualquier cosa que nos llame la atención consultar a la maestra, recordemos que su atención siempre estará dispersa ya que por lo general ellas tiene varios niñ@s a cargo, con esto nosotros podemos sacar información muy valiosa para ser transmitida a la doctora encargada.

Si observamos en la ficha al momento de registrar los pesos y talla que el mes anterior se envió a realizar exámenes o algún medicamento fuera de lo normal, consultar si lo han suministrado.

Tratemos de identificar a las personas por sus Nombres tanto parvularios como directoras esto nos permitirá crear vínculos de amistad para que el trabajo sea más agradable.

Revisión de carnet de vacunas:

Promover y difundir la importancia de vacunas a los niñ@s.

Las vacunas son medicamentos biológicos que aplicados a personas sanas provocan la generación de defensas (anticuerpos) que actúan protegiéndole ante futuros contactos con los agentes infecciosos contra los que nos vacunamos, evitando la infección o la enfermedad. (Ministerio de Inclusion Economica Social, 2013, pág. 175)

Las vacunas constituyen una de las medidas sanitarias que mayor beneficio ha producido y sigue produciendo a la humanidad, previenen enfermedades que antes causaban grandes epidemias, muertes y secuelas. Las vacunas benefician tanto a las personas vacunadas como a las personas no vacunadas y susceptibles que viven en su entorno. (Ministerio de Inclusion Economica Social, 2013, pág. 179)

Mediante las vacunas se ha conseguido erradicar la viruela, estamos finalizando la erradicación de la poliomielitis en el mundo, el sarampión ha dejado de ser un problema frecuente en nuestro medio (causa frecuente de encefalitis y minusvalías psíquicas hace tan sólo unos años), no tenemos casos de difteria y otras enfermedades como la tos ferina, el tétanos, la hepatitis B, las meningitis meningocócicas B...están siendo controladas (Ministerio de Inclusion Economica Social, 2013, pág. 181)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AREA PSICOLÓGIA

SERVISER, PLAN DE PROTECCIÓN MEDICO INFANTIL

Para poder educar a nuestros hijos resulta muy útil conocer, en líneas generales, cuáles son las etapas por las que pasan durante su desarrollo hacia la edad adulta y con estos conocimientos aplicar las diferentes recomendaciones.

Cuando se habla de desarrollo psicológico se incluyen: el desarrollo cognitivo, afectivo, sexual y social. Para focalizar los aspectos más propios de una edad específica, hemos diferenciado las etapas de este desarrollo por tramos de edad:

- 0-2 años, la primera infancia.
- 2-5 años, la segunda infancia.

Hay que tener en cuenta que éstas etapas son indicativas y que muchas veces las características de una se solapan con las de otra.

En cada etapa veremos la importancia de la figura de los padres de familia, del centros de desarrollo infantil, del trabajo que realizan las parvulari@s a cargo de cada grupo y a su vez el trabajo conjunto que representan las actividades de SERVISER; como personas que rodean el ambiente de los niñ@s pueden facilitar el desarrollo y crecimiento de sus hijos brindándoles una ayuda de como potencializar e identificar las fortalezas y debilidades de acuerdo al carácter y basando los conocimientos es estudios aplicados.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

APERTURA DE FICHAS PSICOLÓGICAS

Con este instrumento podemos obtener una información clara y completa desde el momento de la concepción del niño o niña hasta el momento de ser evaluado, tomando en consideración el área familiar y social.

ACTIVIDADES LÚDICAS

Al inicio del año escolar los niñ@s se presentaran en algunos casos temerosos por el cambio y entrando en un periodo de adaptación para lo cual la Psicóloga debe ser un pilar importante en la aplicación de estrategias y trabajo conjunto con las parvulari@s a cargo.

Al realizar actividades lúdicas de integración, la Psicóloga podrá identificar los niñ@s que requieran mayor atención y determinar qué tipo de Test debe aplicarse de acuerdo a la necesidad, más la retroalimentación por parte de las parvularias.

Fichas de Observación.

En estas Fichas se recogerá las novedades de cada niño presentadas en el día.

Evaluación del desarrollo

Consideraciones previas

- La evaluación del desarrollo se realiza a todo niño o niña desde el nacimiento
-

Hasta los 4 años 11 meses 29 días de acuerdo a la periodicidad indicada en la tabla.

Instrumentos para la evaluación del desarrollo de la niña y niño menor de 5 años

Los diferentes Test que se aplicaran entre ellos podemos mencionar:

- Test de desarrollo Infantil Denver, sirve para evaluar el desarrollo Personal – Social del niño con el fin de estimular dicha área y los resultados se pueden obtener en una sola evaluación.

- Test de desarrollo Infantil Nelson Ortiz.- sirve para evaluar el desarrollo Motricidad Fina Adaptativa y Motricidad Gruesa del niño con el fin de estimular dicha área y los resultados se pueden obtener en una sola evaluación.

- El test de Rorschach se utiliza principalmente para evaluar la personalidad del niño con el fin de estimular dicha área y los resultados se pueden obtener en una sola evaluación.

- Test de Corman sirve para evaluar el desarrollo Personal – Social y entorno familiar del niño con el fin de estimular dicha área y los resultados se pueden obtener en una sola evaluación.

- Ela – Albor examen logopédico de articulación.- sirve para evaluar el desarrollo Lenguaje del niño con el fin de estimular dicha área y los resultados se pueden obtener en una sola evaluación.

Comportamientos:

Comportamiento del lenguaje, que incluye las siguientes líneas de desarrollo:

Audición.

Lenguaje comprensivo.

Lenguaje expresivo.

Comportamiento personal social, que incluye las siguientes líneas de desarrollo:

Alimentación vestido e higiene.

Juego.

Comportamiento social.

Inteligencia y Aprendizaje.

Consideraciones previas a la evaluación

La evaluación debe hacerse con la participación de los padres o responsable del cuidado del niño, en un ambiente adecuado (sin ruidos molestos), con ropa cómoda, tratando de que la niña o niño se sienta menos temeroso. Se explicara a los padres los logros del desarrollo que su hijo debe alcanzar según su edad, para que puedan estimularlo adecuadamente en su hogar.

En la primera evaluación explorar sobre la existencia de factores de riesgo para el desarrollo.

Para la aplicación de los instrumentos de evaluación, el profesional de psicología debe ser experto en el manejo de la guía y la batería respectiva para cada prueba, Garantizando que durante la evaluación la atención del examinador se centre en la niña o niño y no en el material impreso.

Los instrumentos deben administrarse solo si la niña o niño está tranquilo y muestra condiciones adecuadas de salud. Si la niña o niño llora, esta irritable, con sueño o enfermo, orientar y citar a los padres y/o responsables del cuidado de la niña y niño para evaluación posterior.

Criterios para la interpretación de resultados

La interpretación de resultados será de acuerdo al instrumento utilizado:

Evaluación de niñ@s de 0 a 36 meses utilizando el Test de desarrollo del niño. Los resultados pueden ser:

Desarrollo normal: Cuando la niña y el niño ejecuta todas las conductas evaluadas según la edad cronológica correspondiente.

Riesgo para trastorno del desarrollo: Cuando el niño o niña ejecuta todas las conductas evaluadas según la edad cronológica correspondiente y presenta un factor de riesgo.

Déficit del desarrollo: Cuando una o más de las conductas evaluadas en el niño están en proceso de desarrollo o no las ejecuta.

Manejo de problemas del desarrollo según nivel de complejidad y capacidad resolutivo

Durante la evaluación del desarrollo el profesional, explicara y demostrara a los padres o responsables del cuidado de la niña y el niño, el modo y las pautas de

Estimulación al niño de acuerdo a los resultados obtenidos:

Desarrollo normal: Felicitar a los padres o parvularia a cargo y mencionar los logros del niño o niña vinculados a las prácticas realizadas. Explicar y demostrar Medidas y pautas de estimulación y controlar de acuerdo al calendario según edad y el nivel de desarrollo del niño y niña.

Riesgo para trastorno del desarrollo: Analizar con los padres o parvularia responsable del cuidado de la niña y el niño el factor o situación de riesgo detectado e identificar mecanismos para su disminución.

Explicar y demostrar medidas y pautas de estimulación. En estos casos es necesario involucrar a la familia en el seguimiento para garantizar el control de acuerdo al calendario según edad y el nivel de desarrollo del niño y niña.

Estimulación del desarrollo y cuidado integral del niño de acuerdo a su edad

- La estimulación del desarrollo fortalece el vínculo afectivo entre los padres o Parvulari@ a cargo y sus niñ@s, con lo cual se afianza la seguridad, autoestima y confianza del niño o niña.
 - La estimulación del desarrollo incluye actividades puntuales para mejorar habilidades y destrezas de la niña o niño en áreas específicas del desarrollo como: Lenguaje, motor, social, emocional y cognitiva.
 - La estimulación del desarrollo se lleva a cabo en el aula de manera individual o en forma colectiva a través de sesiones agrupando a los niñ@s según su edad.
 - Las pautas de estimulación del desarrollo y cuidado integral del niño deben estar de acuerdo a la edad y el nivel de desarrollo de la niña o niño, considerando el contexto socioeconómico y cultural de la familia.
 - El material que se utilice para la estimulación puede ser elaborado con la participación conjunta del personal del Centro De Desarrollo Infantil.
 - El prestador de salud durante la atención aborda con los padres o adultos responsables del cuidado de la niña o niño lo siguiente:
-

La estimulación psicosocial determina el comportamiento del niño, es decir como manifiestan sus emociones según su edad y como se relaciona con los demás, por lo que el niño necesita, sentirse apreciado, querido y protegido en todo momento.

La participación de ambos padres en el proceso de desarrollo de la niña o niño es de vital importancia, por lo tanto es necesario promover la interacción constante entre ellos.

Todos los momentos son buenos para la estimulación; sin embargo, es necesario que los padres o adultos responsables del cuidado de la niña y el Niño le dediquen el tiempo necesario y le presten la debida atención y cuidado.

La interacción de la niña o niño dentro de un grupo de amigos también se constituye en un espacio y una oportunidad de estimulación, por lo que debe ser promovida desde la familia.

El juego es otra de las formas efectivas de estimular al niño, por lo que es necesario promover espacios de juego de los niñ@s con sus padres o parvulari@s, La música y el canto también son estrategias para estimular el desarrollo del lenguaje.

CITAS CON LOS PADRES DE FAMILIA

Es un proceso educativo comunicacional que se desarrollara de manera participativa entre la Psicóloga, los padres y responsables del cuidado de la niña y el niño con el

objetivo de ayudarlos a identificar los factores que influyen en el desarrollo de la niña y el niño, analizar los problemas encontrados en la evaluación e identificar acciones y prácticas que permitan mantener el crecimiento y desarrollo adecuado de la niña y el niño de acuerdo a su realidad, fortaleciendo las practicas adecuadas y corrigiendo las de riesgo.

La consejería se focaliza en el mejoramiento de las prácticas de cuidado de la niña y el niño, así como en el uso de los recursos disponibles en la familia y permite establecer un acuerdo negociado sobre las prácticas y acciones identificadas, registrándolos en la historia clínica.

La consejería se realiza en cada control o contacto de la niña o niño con los niñ@s del centro Infantil.

SEGUIMIENTO

Los controles deben ser periódicos y de constante evaluación ya que los niñ@s pueden pasar de un desempeño normal a situaciones que retrocedan su comportamiento o desarrollo, por diversos factores ya sean internos o externos, por tal motivo tanto las parvularias, como los padres y la psicóloga deben estar pendientes de estos indicios para detectar el problema y comenzar a trabajar dependiendo la circunstancia.

En los casos de que ya han sido determinado los problemas se deben hacer seguimiento de casos para determinar el avance y como se encuentra trabajando para ir superando estas falencias, debe existir una canal de comunicación constante para retroalimentar y buscas más estrategias.

TALLER DE ESCUELA PARA PADRES

Los Talleres los realizamos en el segundo periodo, cuando la Psicóloga tenga una visión general del grupo a trabajar y se puede definir una temática que se base en las necesidades de la mayoría de padres de Familia.

En las Escuela para Padres, planteamos temas de reflexión, con el propósito de ayudar a entender y a proponer desde nosotros mismas soluciones realistas a las que les aquejan a los Padres en el día a día.

Uno de sus propósitos fundamentales es propiciar el desarrollo armónico e integral de los educandos, estableciendo bases para su desempeño exitoso en los niveles subsecuentes, consiente que para lograr estos fines es necesario vincular a todos los agentes directos, como son las parvularias, los padres de familia y la profesional a cargo del área Psicológica.

APOYO EN EL ÁREA DOCENTE

El trabajo de la Psicóloga, se relaciona de forma conjunta con las actividades de la parte docente y deben complementarse, por tal motivo el contar con un área de Psicología dentro de los Centros Infantiles es fundamental, el apoyo consiste en determinar "EL POR QUE" y como aprender acerca del desarrollo del niño, poder apreciar varios factores en la vida del infante y tratar de predecir el comportamiento futuro. Plantear actividades de acuerdo a su edad y determinar sus logros.

INFORME DEL TALLER

FECHA:

RESPONSABLE:

HORA:

TEMA:

OBJETIVO GENERAL

Brindar a los padres un espacio de reflexión, dentro de la Institución educativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Compartir con los padres un momento de dialogo, para conocer sus inquietudes y obtener nuevos elementos que los oriente a partir del intercambio de experiencias.

Informar y orientar sobre el sentido y la necesidad de educar en la libertad y en la responsabilidad.

DIRECTORA

PSICOLOGA

ANEXO 2
CRONOGRAMAS

febrero 2015- Ps ANDREA

dom	lan	mar	mie	jue	vie	sáb
1	2 PEKE MARGARITA	3 MANITAS CREADORAS	4 MAMILA TROLE	5 MANITAS CREADORAS	6 SAN BARTOLO LA RONDA	7 TALLER 9:00 DANUBIO
8	9 TEDIS	10 MANITAS CREADORAS	11 LA RONDA TROLE	12 MANITAS CREADORAS	13 UN NUEVO DIA JUGUETONES 2	14 FERIADO
15	16 FERIADO	17 FERIADO	18 MILAGRO GUADA- LUPE TROLE	19 MANITAS CREADORAS	20 LIBRE X TALLER	21 TALLER 9:00 SAN BARTOLOME
22	23 LOS ANDES JR	24 MANITAS CREADORAS	25 JUGUETONES 1 TROLE	26 MANITAS CREADORAS	27 LA GRANDEZA	28

febrero 2015- DRA JOHANNA

dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb
1	2 SUEÑOS PAPEL ALOUTE	3 EXPO KIDS TRAZOS Y COLORES	4 PEQ PARAISO ESTRELLITAS	5 PULGARCITO JARDIN FANTASIA	6 KIT PLANET	7
8	9 SUEÑOS PAPEL ALOUTE	10 EXPO KIDS TRAZOS Y COLORES	11 PEQ PARAISO D COLORES	12 GAMES JARDIN FANTASIA	13 MELYJHON TIA LALY	14
15	16 FERIADO	17 FERIADO	18 PEQ IDEAS LIDER KIDS	19 DE TIN MARIN JARDIN FANTASIA	20 SPLAZ ESTRELLITAS F	21
22	23 ANGELITOS ALOUTTE	24 HAPPY KIDS TRAZOS Y COLORES	25 PEQ IDEAS MI GUIA	26 APRENDIENDO HAPPY KLIDS	27 ANGELITOS KIT PLANET	28