



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

PLAN DE TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL

TEMA

PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE SERVICIO PARA LA
FUNDACIÓN CADRÓN DE LA PARROQUIA PASCUALES EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL

TUTOR

MCA. JENNY MEDINA HIDALGO

AUTOR

DANIEL ANTONIO NÚÑEZ LARCO

GUAYAQUIL, 2019

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE SERVICIO PARA LA FUNDACIÓN CADRÓN DE LA PARROQUIA PASCUALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR/ES:

DANIEL ANTONIO NÚÑEZ LARCO

REVISORES O TUTORES:

MCA. JENNY MEDINA HIDALGO

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

Grado obtenido:

INGENIERIA COMERCIAL

FACULTAD:

ADMINISTRACION

CARRERA:

INGENIERIA COMERCIAL

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2019

N. DE PAGS:

116

ÁREAS TEMÁTICAS:

EDUCACIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN

PALABRAS CLAVE:

Diseño Organizacional, Manual , Atención al Cliente, Servicio, Fundación

RESUMEN:

El presente estudio de investigación, tiene como objetivo diseñar un plan organizacional de servicio destinada para la Fundación Rosalía Cadrón ,el objetivo trata de que el plan organizacional permita la fundación ampliar los beneficios a las 23 madres solteras, a los niños y a los nuevos proyectos de desarrollo social, ambiental y cultural, los recursos con los que cuentan y abastecen en su totalidad todo lo planificado, sin embargo suele existir nuevo argumento de ayuda social, donde es importante la participación de la fundación, para poder servir a las madres solteras que atiende la fundación, que constantemente posee muchas necesidades y carencia de conocimientos, por lo que un compromiso de la planificación es que exista la economía solidaria para el servicio de la mujer. El tema plan de diseño organizacional de servicio para la fundación Cadrón, se establece debido a la presencia de madres de familia solteras que buscan un apego directo para el cuidado de los hijos y el fortalecimiento del trabajo y la cultura, es necesario que se apliquen estrategias en el buen servicio para que el personal se desenvuelva de manera adecuada, procesos relacionados con la orientación en las diferentes áreas de atención que brinda la fundación, como resultado se espera que la mejora en el servicio que se brinda, consiga que el personal posea una influencia estable y perdurable sobre el comportamiento hacia los infantes y madres solteras.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR: Daniel Antonio Núñez Larco	Teléfono: 0996905200 0991251551	E-mail: daniel_n94@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	PHD Rafael Iturralde, Decano Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: riturralde@ulvr.edu.ec Msc. Oscar Machado, Director de carrera. Teléfono: 2596500 EXT. 201 Correo E-mail: omachado@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE SIMILITUDES



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis 4dicefinal.docx (D45109083)
Submitted: 12/6/2018 5:48:00 AM
Submitted By: daniel_n94@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

PROYECTO ISAAC PONGUILLO M.docx (D40756372)
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16867/1/TESIS%20MANUAL%20ORGANIZACIONAL%20PACOLSE.pdf>
<https://madresoltera.org/problemas/>
https://elpais.com/elpais/2018/02/05/mamas_papas/1517817753_240006.html
<https://www.slideshare.net/sorerbil/particularidades-sociales-adolescente-madres-soltera-madre-trabajadora>
<http://www.trabajo.gob.ec/fundaciones-corporaciones-y-microempresas-asociativas/>
<https://okdiario.com/bebes/2016/04/30/lo-que-aprenden-hijos-madres-solteras-2695238>
<https://www.todopapas.com/padres/psicologia-y-sexualidad/madres-solteras-1179>
http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Mrrivas/RIVAS_MANZANO_Rosario_Tesis.pdf
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17421/1/TESIS%20V6.4%20%20AZUCENA%20Y%20JENNNY%20VASQUEZ%20%20ROMMOR%20FCA%20GE%20310106022017.pdf>
https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/esc_sup/actopan/licenciatura/Situacion%20de%20las%20madres%20solteras.pdf

Instances where selected sources appear:

25

Tutor:

MCA. JENNY MEDINA HIDALGO

C.I. 0910691021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El egresado, declara bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE SERVICIO PARA LA FUNDACIÓN CADRÓN DE LA PARROQUIA PASCUALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, corresponde totalmente al suscrito y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo el derecho patrimonial y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar un “PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE SERVICIO PARA LA FUNDACIÓN CADRÓN DE LA PARROQUIA PASCUALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.

Autor:



DANIEL ANTONIO NUÑEZ LARCO

C.I. 0952510501

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor(a) del Proyecto de Investigación “PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE SERVICIO PARA LA FUNDACIÓN CADRÓN DE LA PARROQUIA PASCUALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad LAICA VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE SERVICIO PARA LA FUNDACIÓN CADRÓN DE LA PARROQUIA PASCUALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”, presentado por el estudiante **DANIEL ANTONIO NUÑEZ LARCO** como requisito previo, para optar al Título de **INGENIERO COMERCIAL**, encontrándose apto para su sustentación

Tutor:



MCA. JENNY MEDINA HIDALGO

C.I. 0910691021

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por llegar a este punto de mi vida y seguir adelante con mis metas dándome fortaleza para obtener y alcanzar este nivel profesional. A mi madre Andrea por apoyarme en todo momento, mi padre Antonio por sus consejos, a mi tía Karina que desde la distancia me brindó su apoyo, y a Ingrid que siempre creyó en mí y motivo a seguir .

Agradezco también a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte por brindarme la oportunidad de poder estudiar mi carrera. Así también a mis profesores que me brindaron sus conocimientos durante mi camino de preparación para un futuro competitivo y formándome como un excelente profesional.

DANIEL ANTONIO NUÑEZ LARCO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis primeramente a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y cumplir mis metas.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional alentándome a cumplir mis metas en todo momento siempre depositando entera confianza en mí. Al igual que ellos a varias personas valiosas que he conocido y han sido significativa en el camino.

DANIEL ANTONIO NUÑEZ LARCO

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES ...	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.4. Sistematización del Problema.....	4
1.5. Objetivo General.....	4
1.6. Objetivos Específicos	4
1.7. Justificación	4
1.8. Delimitación del Problema	5
1.9. Idea a Defender.....	6

1.10.	Línea de Investigación Institucional/Facultad.....	6
1.10.1.	Línea de Desarrollo Empresarial y del Talento Humano.....	6
1.10.2.	Sub-línea de Investigación.....	6
CAPÍTULO II.....		7
MARCO TEÓRICO		7
2.2.	Marco Conceptual.....	11
2.2.1.	Bases Teóricas	11
2.2.1.1.	Diseño Organizacional	11
2.2.1.2.	Manual de servicio	12
2.2.1.3.	Servicio.....	13
2.2.1.4.	Atención al cliente.....	13
2.2.1.5.	Cliente	14
2.2.1.6.	Planificación Estratégica – Definición.....	14
2.2.2.	Fundación de Asistencia Social Misión Rosalía Cadrón (FASMRC)	16
2.2.2.1.	Valores de FASMRC	16
2.2.2.2.	Ética.....	17
2.2.2.3.	Moral	17
2.2.2.4.	Responsabilidad	18
2.2.2.5.	Solidaridad	18
2.2.2.6.	Respeto.....	19
2.2.2.7.	Cultura de la mujer en el matrimonio.....	19
2.2.2.8.	Características de una madre soltera	20

2.2.2.9.	Desarrollo de la madre soltera.....	22
2.2.3.	Planificación Estratégica en la Fundación Cadrón	24
2.2.3.1.	Principales actividades la Fundación Cadrón.....	25
2.2.3.2.	Centro de Mujeres Madre Rosalía (CMMR).....	27
2.3.	Marco Legal.....	28
2.3.1.	Requisitos para hacer una Fundación	28
2.3.2.	Políticas de las fundaciones en el Ecuador	29
2.3.3.	Políticas de la asamblea en la fundación Cadrón.....	32
CAPÍTULO III		33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		33
3.1.	Metodología.....	33
3.2.	Tipo de investigación	33
3.3.	Enfoque de la Investigación	34
3.4.	Técnicas e instrumentos.....	34
3.5.	Población	35
3.6.	Muestra	35
3.7.	Análisis de resultados	36
CAPÍTULO IV		54
INFORME FINAL		54
4.1	Propuesta	54
4.2	Descripción de la situación actual del servicio de la Fundación Cadrón	54
4.3	Plan de acción.....	60

4.3.1	Misión	60
4.3.2	Visión.....	60
4.3.3	Objetivos estratégicos	61
4.3.4	Organigrama de la Fundación.....	62
4.3.5	Manual de servicio.....	63
4.4	Flujos propuestos.....	84
4.4.1	Flujo propuesto en la atención en el área guardería.....	84
4.4.2	Flujo propuesto de mejora en el programa de becas.....	84
4.4.3	Flujo propuesto de mejora en la capacitación a las madres solteras.....	85
4.5	Análisis Situacional FODA (después de la propuesta).....	85
	CONCLUSIONES.....	87
	RECOMENDACIONES	88
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
	ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales autores.....	9
Tabla 2 Muestra de la investigación	35
Tabla 3 Conoce de los servicios ofrecidos por la Fundación Cadrón	36
Tabla 4 Los servicios que ofrece la Fundación Cadrón son eficientes.....	37
Tabla 5 Los empleados de la Fundación brindan seguridad y confianza	38
Tabla 6 El personal está capacitado para atender los servicios de la fundación	39
Tabla 7 Recomendaría la Fundación Cadrón a familiares y amigos	40
Tabla 8 Conocimientos sobre la misión y visión de la Fundación Cadrón	41
Tabla 9 Se siente comprometido con el servicio que brinda la fundación	42
Tabla 10 El personal da a conocer todos los servicios que presta la Fundación	43
Tabla 11 La remuneración que recibe satisface sus necesidades	44
Tabla 12 El personal de párvulo está capacitado para la enseñanza que se brinda	45
Tabla 13 Recibe capacitaciones sobre el fortalecimiento en el desempeño laboral	46
Tabla 14 Existe una buena comunicación interna en la Fundación Cadrón	47
Tabla 15 Existe dinamismo en el equipo de trabajo de la Fundación Cadrón.....	48
Tabla 16 Las funciones y políticas para el servicio están definidas claramente	49
Tabla 17 Los servicios ofrecidos en la Fundación a las madres solteras es eficiente	50
Tabla 18 Entrevista a la Directora	51
Tabla 19 Matriz FODA actual del servicio en la fundación Rosalía Cadrón	55
Tabla 20 Matriz Estrategias FO FA DO DA en la fundación Rosalía Cadrón.....	56
Tabla 21 Simbología usada en Flujogramas.....	83
Tabla 22 Matriz FODA (después de la propuesta).....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principales Causas de las Madres Solteras	23
Figura 2 Logotipo de la Fundación Rosalía Cadrón.....	25
Figura 3 Actividades Realizadas en la Fundación Rosalía Cadrón	26
Figura 4 Actividades Realizadas por las Madres Solteras de la Fundación Rosalía Cadrón	27
Figura 5 Conoce de los Servicios Ofrecidos por la Fundación Cadrón.....	36
Figura 6 Los Servicios que Ofrece la Fundación Cadrón son Eficientes	37
Figura 7 Los Empleados de la Fundación Cadrón Brindan Seguridad y Confianza	38
Figura 8 El Personal de la Fundación Cadrón está Capacitado en Atención al Cliente .	39
Figura 9 Recomendaría la Fundación Cadrón a Familiares y Amigos	40
Figura 10 Posee Conocimientos Sobre la Misión y Visión de la Fundación Cadrón.....	41
Figura 11 Se Siente Comprometido con la Fundación Cadrón	42
Figura 12 El personal da a Conocer Todos los Servicios que Presta la Fundación Cadrón	43
Figura 13 La Remuneración que Recibe Satisface sus Necesidades.....	44
Figura 14 El personal de Párvulo está Capacitado para la Enseñanza que se Brinda	45
Figura 15 Recibe Capacitaciones Sobre el Fortalecimiento en el Desempeño Laboral .	46
Figura 16 Existe una Buena Comunicación de Manera Interna en la Fundación Cadrón	47
Figura 17 Existe Dinamismo en el Equipo de Trabajo de la Fundación Cadrón	48
Figura 18 Las Funciones a Desempeñar son Definidas Claramente	49
Figura 19 Los Servicios Ofrecidos en la Fundación Cadrón a las Madres Solteras es Eficiente.....	50

Figura 20 Flujo de Atención Actual en el Área Guardería.....	57
Figura 21 Flujo de Capacitación Actual a las Madres Soltera	58
Figura 22 Flujo de Programa Actual de Becas	59
Figura 23 Organigrama de la Fundación	62
Figura 23 Flujo Propuesto de Atención en el Área Guardería	77
Figura 24 Flujo Propuesto de Programa de Becas.....	78
Figura 25 Flujo Propuesto de Capacitación a las Madres Solteras.....	79

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Fichas de encuesta a las madres de familia de la Fundación Cadrón	94
Anexo 2 Fichas de encuesta a los colaboradores de la Fundación Cadrón	95
Anexo 3 Fichas de encuesta a los directivos de la Fundación Cadrón	96
Anexo 4 Ficha de Observación	97
Anexo 5 Detalle de las encuestas realizadas de la Fundación Cadrón	98
Anexo 6 Detalle de la ONG's	99

INTRODUCCIÓN

El diseño organizacional en una fundación abarca cambios constantes y mejoras continuas, donde el servicio es el principal eje de comunicación entre las partes. El tema plan de diseño organizacional de servicio para la fundación Cadrón, se establece debido a la presencia de madres de familia solteras que buscan un apego directo para el cuidado de los hijos y el fortalecimiento del trabajo y la cultura. Es necesario que se apliquen estrategias en el buen servicio para que el personal se desenvuelva de manera adecuada, procesos relacionados con la orientación en las diferentes áreas de atención a los infantes.

El objetivo trata de que el plan organizacional permita la fundación ampliar los beneficios a madres solteras, a los niños y a los nuevos proyectos de desarrollo social, ambiental y cultural. La realidad de la fundación es que los recursos con los que cuenta abastecen en su totalidad todo lo planificado, sin embargo suele existir nuevo argumento de ayuda social, donde es importante la participación de la fundación, siendo necesario recaudar a terceros recursos para poder servir.

Los esquemas de capacitación es una acción constante que se realicen la fundación, sin embargo los temas tratados deben de ser innovadores y prestar una cultura de servicio eficiente. La madre soltera que atiende la fundación, constantemente posee muchas necesidades y carencia de conocimientos, por lo que un compromiso de la planificación estratégica en Canadá y en el Ecuador es que exista la economía solidaria para el servicio de la mujer.

En el primer capítulo se hace un análisis completo del problema, donde se plantea una interrogante motivo de la investigación, se plasman los objetivos que tiene relación con la premisa aplicada.

En el segundo capítulo se realiza un estudio teórico o referencial de todos los temas concernientes a la eficiencia del servicio en una fundación, se describe lo que la planificación estratégica, característica de la fundación de asistencia social misión Rosalía Cadrón, los principales valores y cultura que la caracterizan y el desarrollo de

una madre soltera. Se establece un marco conceptual referente al diseño organizacional, servicio y clientes.

En el tercer capítulo se realiza la metodología de la investigación, donde se aplica el método descriptivo, analítico o y exploratorio, utilizando instrumentos como la observación, encuesta y entrevistas con el fin de analizar los resultados obtenidos en la presente problemática.

El capítulo cuarto se establece la propuesta de la investigación que tiene relación directa con la planificación estratégica desarrollar, el planteamiento una matriz FODA, las adecuaciones al manual de servicio para la fundación y cambio en el plan de las capacitaciones para las madres solteras.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.Tema

Plan de diseño organizacional de servicio para la Fundación Cadrón de las parroquias Pascuales en la ciudad de Guayaquil.

1.2. Planteamiento del Problema

El Centro Rosalía Cadrón (CRC) ofrece, una base estable a aquellos y aquellas que se encuentran comprometidos, o se comprometerán, en la Familia Internacional de Misericordia, a fin de que todos se hallen impregnados de los valores espirituales de Madre Rosalía, y estén motivados para continuar la Obra de Dios con perseverancia, audacia, y orgullo.

La Fundación Rosalía Cadrón busca motivar a sus colaboradores, aumentar el desempeño y satisfacción laboral, porque en la mayoría de las ocasiones los parvularios no establecen buenas relaciones con las madres solteras, existe la falta de empoderamientos en los ideales de la misión y visión, es por ello que una mala atención repercute en el servicio, más aún cuando se observa una mala comunicación interna entre los colaboradores en la fundación, que llevan a un estado de inestabilidad, confusión, irritabilidad e incertidumbre.

La Fundación Cadrón es un organización que respalda la labor de 23 madres soltera considerando, que no hay un apoyo de un padre de familia en el soporte económico y emocional de un hogar completo, motivo por lo que las consideraciones que se posee es: la de vincular una integración entre la madre soltera, su representado, el personal de maestras, y los directivos.

1.3. Formulación del Problema

¿Cuál sería el diseño organizacional de servicio para la Fundación Rosalía Cadrón de la ciudad de Guayaquil?

1.4.Sistematización del Problema

-) ¿Cómo la Fundación Cadrón actualmente está atendiendo a las madres solteras?
-) ¿Cuáles deben de ser las estrategias a aplicarse para un buen servicio y el buen desenvolvimiento del personal que labora en la Fundación Rosalía Cadrón?
-) ¿Cuál sería los procesos indicados para un buen servicio en la Fundación Rosalía Cadrón?

1.5. Objetivo General

Elaborar un plan de diseño organizacional de servicio para la Fundación Rosalía Cadrón en la parroquia a Pascuales de la ciudad de Guayaquil.

1.6. Objetivos Específicos

-) Analizar la actual atención al público de la Fundación Rosalía Cadrón hacia las madres solteras.
-) Determinar las estrategias más adecuadas para un buen servicio y desenvolvimiento del personal dentro de la Fundación Rosalía Cadrón.
-) Diseñar un plan organizacional de servicio para la Fundación Rosalía Cadrón de la Parroquia Pascuales en la ciudad de Guayaquil.

1.7. Justificación

Aplicando estrategias proactivas e incentivos constantes con la elaboración de un manual de servicio para la fundación, además de motivar al dinamismo y a la responsabilidad en cada una de las actividades que van acorde a lo descrito en el trabajo

de investigación, se establecería las normas y los detalles de interés para que sean ejecutados para con las madres solteras, directivos y personal, ampliando la cobertura y ofreciendo un servicio de calidad.

La mejora en el servicio que se brinda en la Fundación Rosalía Cadrón, trae consigo que el personal posea una influencia estable y perdurable sobre el comportamiento hacia los infantes y madres solteras, se propone plantear un estudio de diagnóstico de la atención al público como el medio efectivo para medir y evaluar la disposición del talento humano hacia la misión, así como para determinar aquellas prácticas gerenciales que deben modificarse para mejorar sus resultados y servicio a la comunidad.

Si los empleados se sienten identificados e integrados a la misión y visión de la Fundación Rosalía Cadrón, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. Conocer el servicio y la atención que se brinda al público da la oportunidad de tener cierto tipo de retroalimentación acerca de todo el comportamiento de los directivos, colaboradores.

Se justifica la confianza de variables relacionadas con la misión y visión de la Fundación Rosalía Cadrón, abarcando un aspecto psicosocial que implica el uso de variables de auto eficacia y condiciones en el trabajo en procesos continuos y sostenidos se establezca un clima organizacional idóneo. La productividad del servicio se justifica por el desarrollo de competencias, y desenvolvimiento psicológico de quienes integran la fundación.

1.8. Delimitación del Problema

Campo: Atención a madres soltera en la Fundación

Área: Centro Rosalía Cadrón de Guayaquil

Aspecto: Satisfacción al cliente

Delimitación Espacial: Sector Paquisha, Parroquia Pascuales del cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, Ecuador

Delimitación temporal 6 meses

1.9. Idea a Defender

Realizando el diseño de un plan organizacional de servicio se obtendría un esquema proactivo y eficiente en la atención a las madres solteras de la Fundación Rosalía Cadrón de la Parroquia Pascuales en la ciudad de Guayaquil.

1.10. Línea de Investigación Institucional/Facultad

Línea Institucional de la ULVR Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

1.10.1. Línea de Desarrollo Empresarial y del Talento Humano

La línea tiene como finalidad que las organizaciones sean creadas para trascender en el tiempo, por lo tanto es necesario resaltar la importancia de la correcta administración de sus recursos y la identificación de los procesos de negocios que les permita cumplir sus objetivos organizacionales, impactando de manera favorable a la sociedad.

1.10.2. Sub-línea de Investigación

Modelos y procesos para la administración empresarial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

El siguiente trabajo de investigación se basa en elaborar un plan de diseño organizacional de servicio para la Fundación Rosalía Cadrón en la parroquia a Pascuales de la ciudad de Guayaquil, razón por la cual se analizaron diferentes trabajos que aportan al tema investigado.

Según Mosquera (2013), en su trabajo de investigación titulado “Plan de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional para fomentar el Desarrollo Social en la Parroquia de Calderón de la Provincia de Pichincha, a través de su Gobierno Local, la Junta Parroquial.”, planteo como objetivo general diseñar un Plan de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional para fomentar el Desarrollo Social en la Parroquia de Calderón de la Provincia de Pichincha, a través de su Gobierno Local, la Junta Parroquial. Mientras que la metodología aplicada para la tesis fue inductiva y deductiva. Llegando a la conclusión de que la comunicación organizacional en las instituciones permite la interacción de cada uno de sus empleados a través de la selección de la forma de comunicación más idónea para que el mensaje tenga una correcta retroalimentación.

Por su parte Mosquera Vásquez & Vásquez (2016), en su trabajo de investigación titulado “Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil, 2015”, planteo como objetivo general analizar la incidencia del desarrollo organizacional en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil. La metodología aplicada para la tesis fue analítico-sintético, deductivo-inductivo y el hipotético-deductivo. Llegando a la conclusión de actualizar y aplicar métodos y

técnicas de investigación para mantener identificadas las dimensiones e indicadores más importantes que permiten mejorar continuamente el desarrollo organizacional y el servicio al cliente para el logro de los objetivos organizacionales.

Por ello Alvarado &Luiggi (2017) , en su trabajo de investigación titulado “Creación de un manual organizacional para la compañía PACIFIC COOLING SERVICES S.A de la ciudad de Guayaquil 2016”, planteo como objetivo general diseñar un manual de organización para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016. La metodología que aplico para la tesis fue cualitativa y cuantitativa. Y llego a la conclusión de que con la implementación del manual organizacional se tendrá un control exhaustivo cada departamento se rige al manual de funciones, misión, visión área administrativa, financiera, talento humano, maquinaria & equipos, Seguridad Ocupacional, concientizando al personal sobre el medio ambiente, capacitado e idóneo para el trabajo. Cero clientes insatisfechos ni proveedores, empleados leales y puesta la camiseta de la compañía. Los procesos no son repetitivos-la rentabilidad de la empresa está incrementado, sueldos al día sin retrasos. Con un nuevo proyecto de abrir sucursales.

Como complemento a lo anterior en el trabajo realizado por Santillán & Villanueva (2013), titulado “Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía POISON S.A.”, planteo como objetivo general desarrollar una propuesta estratégica mediante un análisis de gestión administrativa practicado en la Empresa POISON S.A con la finalidad de hacer eficiente el trabajo de los colaboradores. Mientras que la metodología aplicada para la tesis fue la inductiva. Llegando a la conclusión de que el manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área.

También de acuerdo a varios trabajos y libros se toma en cuenta que; La Imagen Corporativa en una Fundación adquiere importancia fundamental, cuando se crean

valores y establece un activo estratégico con una imagen relacionada con su público objetivo. (Capriotti, 2015, pág. 27)

Varios autores indican que la imagen corporativa es un proceso de acciones que debe abarcar innovaciones tecnológicas y de comunicación, detallados en la tabla siguiente:

Tabla 1
Principales autores

Autor	Libros	Tema	Descripción
ALJURE SAAB, ANDRÉS (2015)	Repositorio de la Universidad de la Sabana	El plan estratégico en las fundaciones	Gestiona la comunicación, técnica y estructurada, muestra un plan de comunicación.
José Sixto García (2015)	Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal	Redes sociales como herramienta de la imagen	Medios sociales empresarial, técnicas cualitativas y cuantitativas Estrategia en redes.
MSc. Silvia Aguirre J. MSc. Perla León L. (2013)	Res Now Verba	La comunicación en las fundaciones	Las organizaciones gestionan con integrantes, Estratégicamente busca beneficios dentro de la fundación.
Romero Sornoza, Ammy Lizzethe	Repositorio Universidad Internacional del Ecuador	Plan de Comunicación	Una gestión en la comunicación y logros con procedimientos que permite nuevas ideas.

(2013)			
MG. Gilda Alcívar García	Repositorio de la Universidad Ecotec	Uso de herramientas de empoderamiento	Herramienta social, y usuarios en una organización con interacción
(2014)			

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

En la tabla anterior detalla los autores de los libros más relevantes que tienen relevancia y similitud al trabajo que se está investigando, en donde se detalla cada una de las descripciones de la comunicación, estrategias y técnicas que busquen beneficios en cada uno de los beneficios y procedimientos de la investigación.

Por ello el autor Aljure Saab, Andrés (2015) en su obra manifiesta que “Trata de gestionar la comunicación, de orden técnico y estructurado, además proveer herramientas para elaborar un plan de comunicación para la fundación para una mejor imagen corporativa.

Según Joan Costa (2011), “la imagen se la aplica en la organización basado en la pregnancia, que significa que el objeto es visto satisfactoriamente, luego se combina lo visual con una mensaje predominante que permite recordar a la organización o marca”.

En este sentido de acuerdo a la interpretaciones revisadas se demuestra que un buen diseño organizacional de servicio, permite una buena comunicación y mantiene identificado la estructura, responsabilidades y la relación interna de la organización brindando la interrelación y un óptimo servicio, esto ayuda a mejorar el control interno de las funciones de los colaboradores en la Fundación Cadrón misma actividades que estarían claras para su correcto desempeño, permitiendo llegar y cumplir la misión y visión, al mismo tiempo establecerá una importancia fundamental en la imagen de la organización, logrando así que los empleados se comprometan con los objetivos de la fundación haciendo que estos sean más eficiente en brindar un buen servicio a las madres solteras, lo que se busca alcanzar con este proyecto.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Bases Teóricas

2.2.1.1. Diseño Organizacional.

El diseño organizacional se detalla a nivel micro que se refiera a una gestión individual, y como macro relativo a un conjunto de instituciones, la tipología involucra un modelo taxonómico, relacionado con el determinismo y el voluntarismo. El determinismo involucra las propiedades estructurales relacionadas con el ambiente y el comportamiento de los individuos u organizaciones, el voluntarismo se centra en el análisis individual de las estrategias de acción colectiva a tomar. (MARÍN-IDÁRRAGA & CUARTAS-MARÍN, 2014)

El diseño organizacional suele estar dividido en dos axiomas de tipo mecánico y orgánico. El modelo orgánico o da énfasis a la adaptabilidad de los procesos donde la fundación busca una alta complejidad, que no exista centralización, mucho menos formalización, y en concreto en edad alta satisfacción en el puesto de trabajo. El modelo mecanicista da énfasis directa la producción donde se involucra baja complejidad, existe un aspecto de centralización alto e incluso la formalización es fuerte motivo por lo que existe baja satisfacción en el puesto de trabajo.

Una definición del diseño organizacional que consiste en un proceso administrativo que genera una acción técnica aplicado en las diferentes funciones o varias dentro de la institución, considera una estructura lineal dando responsabilidad a cada área, considera un organigrama con el fin de que la comunicación fluye a través del mismo. (Sanchez, 2014)

Una organización en una entidad económica que está integrada por un capital que aportan los socios y que da la oportunidad a personas para que demuestre en su talento

en una actividad productiva, las actividades económicas influye o repercute en la industria, comercio, servicios, entre otros, forjando responsabilidad y dedicación en las acciones encomendadas.

2.2.1.2. *Manual de servicio.*

El manual es una herramienta práctica y sencilla que tiene como objetivo establecer mejoras continuas y permanentes, acorde a la calidad de los servicios con aspiración a la excelencia, cabe recalcar que dichos manuales son elementos útiles dentro del amplio abanico de posibilidades para el personal, el servicio y la atención al cliente, creando así una experiencia satisfactoria que involucre el compromiso, la calidad y el prestigio frente a la sociedad.

En ésta herramienta mercadológica se incluyen no solamente la fundamentación teórica de lo concerniente al Servicio al Cliente, sino también una serie de aspectos guía en diversas áreas como: distribución, promoción, higiene, normas de cortesía, atención al cliente, orientación de servicio, manejo de quejas y sugerencias, y lo concerniente a los aspectos medioambientales. (Enríquez, 2011)

Sin duda, el diseño y la aplicación de los manuales de servicio al cliente, se consiguen principalmente en la satisfacción total de los clientes, dicha fidelización de los clientes actuales, captación de clientes potenciales, mayores ganancias para los propietarios de los restaurantes, mejoramiento en la calidad de los servicios, adiestramiento a los empleados; entre muchos otros beneficios.

Por tanto, el manual no solo debe servir para uniformizar las actividades a realizarse en una organización, sino que también debe permitir realizar un seguimiento continuo de las mismas que permita evaluar el cumplimiento del trabajo e implementar correctivos de ser el caso. (Vásquez, 2011)

Finalmente un manual de servicio al cliente jamás debe dejar de lado al personal adecuado para el desempeño de su labor con el nivel de exigencia requerido, y en número suficiente, en la selección de personal se tendrá en cuenta el perfil del trabajador frente a los requisitos necesarios de formación para el desempeño satisfactorio de su labor.

2.2.1.3. Servicio.

Constituye una de las herramientas de marketing más importantes para lograr que el consumidor o cliente compre un producto o adquiera un determinado servicio; a nivel técnico.

El servicio, se da porque siempre los clientes exigen un trato mejor al momento de adquirir un servicio o producto, a esto se suma la calidad, el tiempo, precio y la innovación tecnológica que se presente. Actualmente, se busca obtener la atención del cliente, con frecuentes visitas y varias adquisiciones. Cada organización está obligada a realizar temas estratégicos relativos al servicio más óptimo con un ambiente confortable para colaboradores y los clientes. (Solórzano, 2017)

2.2.1.4. Atención al cliente.

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

“Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.6).

2.2.1.5. Cliente.

Son las personas u organizaciones que están dispuestas a comprar un producto o adquirir un servicio. El mercadólogo deberá realizar un análisis de los clientes reales y potenciales que existen: ¿Qué tipo de consumidores existen?, ¿A cuáles de ellos se dirige la empresa?, ¿Cómo se segmenta cada uno de ellos?, ¿Cuántos segmentos existen?, ¿Cuáles son sus perfiles geográficos, demográficos, psicográficos y conductuales?, ¿Cuáles son los patrones típicos de compra?, ¿Cuál es el proceso de compra en cada uno de los segmentos?, ¿A qué tipo de decisión se enfrentan los clientes?, ¿De qué tamaño son los segmentos y cuál es su potencial y tendencias de la demanda?.

“Es la persona natural o jurídica que compra un productos o servicios de forma voluntaria y que necesita o desea de otra persona que es ejecutivo de una organización; el motivo principal por lo que producen, y comercializan” (Thompson, 2009).

2.2.1.6. Planificación Estratégica – Definición.

La planificación estratégica es un proceso por el cual se direcciona a las organizaciones en donde estos fijan objetivos futuros trazando trayectorias para la consecución de los mismos, dichas planificaciones son las que permiten el equilibrio adaptativo de la organización en el entorno, procurando así eficientes demandas ambientales a partir de un flujo constante de información, las organizaciones no son entes inermes al vaivén del entorno, sino que a través de acciones planificadas estas intentan generar cambios en el entorno con el fin de que esta modifique la situación.

La planificación estratégica constituye el marco teórico para la acción que se halla en la mente de la empresa u organización y de sus empleados, lo que permite que los gerentes y otros individuos evalúen en forma similar las situaciones estratégicas, analicen las alternativas bajo un lenguaje común y decidan sobre las acciones que se deben emprender en un periodo determinado, logrando la administración estratégica de la organización. Así mismo ayuda a la institución o empresa a que organice y utilice una mejor comprensión del entorno en el cual opera. (Araque & Cruz, 2014, pág. 11)

La planificación, bajo el enfoque estratégico, es concebida como un proceso mediante la cual los decisores en una organización, analizan y procesan información de su entorno interno y externo, evaluando las diferentes situaciones vinculadas a la ejecutoria organizacional para prever y decidir sobre la direccionalidad futura.

Pero para ser competitivos, e incluso sobrevivir económicamente, las organizaciones se ven desafiadas no solo a desarrollar una “ventaja comparativa”, sino también a manejar a sus organizaciones de manera de poder sostener esta ventaja, dada que la administración estratégica provee esta “ventaja”, puesto que, aprovecha todo el potencial de la organización, integrando decisiones relacionadas con las operaciones diarias al proceso estratégico. (Galvez, 2015, pág. 33)

En síntesis, un éxito duradero exige organizar cada una de las comprensiones clara de la misión de los objetivos, al igual que el mercado global en el cual se opera, como se detalla que:

-) Los beneficios de la administración estratégica:
-) Se mantiene enfocado en el futuro y en el presente.
-) Se refuerza entre los principios adquiridos para la misión, visión y la estrategia.
-) Fomentar las planeaciones y la comunicación interdisciplinarias
-) Asignación de prioridades en cada uno de los destinos de recursos
-) Constituye cada uno de los procesos de planeación a corto plazo
-) Obligación a los ejecutivos a ver la planeación desde la macro perspectiva y así señalar los objetivos centrales que puedan contribuir a lograrlos.

Dicho componente del proceso de gestión, entendiendo por gestión la conducción del funcionamiento y desarrollo de un sistema, sea este una organización o parte de ella y los procesos que involucra. Se convierte en un instrumento de gestión, de negociación y de control organizacional. En ese sentido, el plan permite orientar la toma de decisiones, por cuanto contiene una serie de decisiones programadas a ejecutar en el futuro. Finalmente, el plan señala metas e indicadores que se convierten en referencias o standard para el control de la gestión.

2.2.2. Fundación de Asistencia Social Misión Rosalía Cadrón (FASMRC)

El Centro Rosalía Cadrón se inauguró en Marzo del año 1995, el cual ha celebrado sus 30 años de fundación, donde sus apostado se ha puesto en marcha por las hermanas de la Misericordia (Canadá), el cual se ha puesto en servicio de la Iglesia de la Familia Internacional de Misericordia (FIM) y de la sociedad, siendo llamado vivir en el carisma de la Madre Rosalía, teniendo como compromiso el encarnar sobre el rostro misericordioso junto a las madres y sus dificultades de su maternidad, sus hijos y sus allegados.

El objetivo de la misión, ha sido establecido por cuatro hermanas de misericordia de Montreal (Canadá), la cual ayuda a las madres solteras y a sus hijos en el sector de Pascuales, ofreciendo diversos servicios adaptados a las necesidades y consisten en centro de formación de actividades económicas para las mujeres y guardería para sus hijos.

Los servicios que ofrece la Fundación son a costos sumamente bajos, dada que la educación que se ofrecen a los niños corresponden a los mejores niveles de educación de Ecuador.

Los fondos necesarios para su funcionamiento provienen de Montreal (Canadá), desde el año 2011. LA Fundación de Asistencia Social Misión Rosalía Cadrón (FASMRC), es una organización sin ánimo de lucro, cuenta con parvularias cualificadas que maneja a la perfección a niños que representan el futuro de la parroquia Pascuales.

2.2.2.1. Valores de FASMRC.

La educación en valores, desde algunos autores han dejado plasmada en su convicción la misión de la formación que se fundamenta en la grandeza de la persona y la dignidad intrínseca que esta posee, en términos generales, el tema de la educación en valores expuesta en el presente trabajo. (Rivas, 2014, pág. 44)

La educación si no contempla la formación de los valores de la persona no genera confianza en el desarrollo infantil, por lo que los niños requieren una fortaleza de

conocimiento y de modales optimista reflejada en la responsabilidad, la verdad, la actitud y el desenvolvimiento. Entre los principales valores que se expande en la fundación FASMRC está la moral, el respeto, la responsabilidad y el desenvolvimiento del infante.

2.2.2.2. *Ética.*

La ética es una de las ciencias del comportamiento en donde es auténticamente humano, es decir, que el comportamiento honesto trae consigo mismo, con los demás, con la naturaleza y con Dios, es por ello que la ética es fundamentada por valores y principios para el valor universal, y que lo ve más conveniente como seres humanos, por tanto es más absoluto.

La ética definida como teoría en tanto reflexión sobre los actos libres y la argumentación de los motivos de la acción, en esta definición se ingresan factores importantes: reflexión, argumentación, derechos y deberes. (Betancur, 2016, pág. 111)

Desde una percepción mucho más realista, se analiza como pedagogía que la ética este aplicada a la formación de la persona, de tal manera que el acto educativo no es un hecho ocasional o modal, enseñando así valores de acciones educativas y, por ello, se concreta la decisión de la educación como un acto ético, para un encuentro entre dos personas, ya que sin ética no es posible hablar la educación pues ésta se prestaría a la manipulación.

2.2.2.3. *Moral.*

La moral es definida como las acciones de los sujetos, en la relación con los otros. Esto es, la responsabilidad con relación a sus acciones y las implicaciones en la relación con los otros, la corresponsabilidad en la construcción social. (Dasuky, 2010, pág. 21)

La moral es la que ayuda a establecer cada uno de los códigos para el comportamiento que rige entre los individuos en sociedad, a partir del razonamiento ético, en donde la estudia es relacionada como el estudio de valores morales, estableciendo así cada uno de los códigos, partiendo así el razonamiento filosófico, definiendo sus características, donde la moral no es lo normativo, sino que viene de

afuera, sino que lo procede del interior del ser humano, no es axiología como la ciencia sino las obligaciones, no, porque no es un deber.

La plenitud implica excelencia y la excelencia moral es resultado del hábito, nos haremos justos realizando actos de justicia; obedientes, obedeciendo; valientes no retrocediendo ante cualquier dificultad, esto de acuerdo con el criterio de Aristóteles; porque la moral es la forja del carácter en la vida diaria, ya que la formación moral incluye niveles formativos que van desde la adquisición de nuevas convenciones sociales, frente a las configuraciones de la conciencia moral y de valores autónomas. (Muñoz, 2013, pág. 33)

El dinamismo moral y de valores van desde el juicio y las reflexiones ante un hecho, en donde se pasa por los sentimientos, hasta la expresión del comportamiento en sociedad; este comportamiento determina unos de los valores morales, que existen en realidad construidas por él, expresados así en la sociedad, con lo cual se convierten en un modo de conciencia social y como tal, estos imprimen como carácter histórico.

2.2.2.4. Responsabilidad.

La honestidad es una de las virtudes de transparencia del alma, y la rectitud de los sentimientos.

Es por ello que las personas honestas son honradas, honorables, auténticas, integradas, transparentes, justas, en donde no se aprovechan la confianza de las personas, de la inocencia o la ignorancia de cada uno de los otros.

2.2.2.5. Solidaridad.

La solidaridad es uno de los valores de unión y colaboración mutua, con el acto voluntario que nos hace ser mejores, es un valor de gran trascendencia para el género humano, pues gracias a ella no solo se han alcanzado los más altos grados de civilizaciones para un desarrollo tecnológico a lo largo de la historia, sino que se ha logrado sobrevivir y así salir adelante luego de los más terribles desastres.

Es por ello que la solidaridad se persigue como una causa noble y justa, en la cual cambia el mundo, sin poder llegar a destruir la vida del otro, sino obligándonos a encargarse del otro y de la naturaleza, ya que no es el yo personal o grupal sino el otro aunque este ya no vuelva a recobrase al recibir al otro.

2.2.2.6. *Respeto.*

Es fundamental que la convivencia sana y pacífica dentro de una sociedad es el respeto, para así poder practicarlo y es necesario tener una idea clara frente a los derechos fundamentales del individuo entre los que está en primer lugar al derecho a la vida, dado que el derecho a disfrutar está en su libertad, para así disponer sus pertenencias o proteger su intimidad, sin los cuales es imposible vivir con orgullo y dignidad.

Dado que el respecto es el que abarca todas las esferas de la vida, comenzando por el que no debemos a nosotros mismos ya todos los semejantes, hasta el que le debemos al medio ambiente, a los seres vivos y la naturaleza en general, sin tener que olvidar el respeto a las leyes, las normas sociales y la memoria de los antepasados y a la patria.

2.2.2.7. *Cultura de la mujer en el matrimonio.*

Es muy actual y cadente sobre las cuestiones de matrimonio o de la familia, así como la mujer y el género de estos, al tratar la cuestión agrada de la escritura y la teología, así como la ética teológica, la antropología, las tradiciones y las enseñanzas que ha impartido la iglesia, las cuáles han sido la filosofías y las ciencias sociales como humanas, ha permitido que la antropología y la teología actual sea más cualificada, siendo la sintonía como la cosmovisión bíblica-cristiana, donde se muestra la relevancia y la importancia del cuerpo.

El ser humano no solo tiene cuerpo sino que es cuerpo, dado que nos enseña que es la antropología y lo cual hacemos que él no resulta ser indiferente ni neutral, siendo freno a todo espiritualismo y el individualismo e individualismo o relativismo, dado que de no tener toda la consideración y la significancia, resulta ser diversa y complementaria del cuerpo, con toda la dignidad y características propias, tanto del hombre y la mujer.

A lo largo de la historia, diferentes culturas o cosmovisiones inspiradas en la espiritualidad o fe como la judía, la cristiana o la musulmana, ideologías diversas- ya sean denominadas de derechas o de izquierdas (liberales o socialistas)-, etc. nos han presentado esta antropología, en donde hombre y mujer, con su complementariedad diversa a nivel psico-corpóreo, están llamados a la unión y entrega mutua de la vida en el amor, que es fecundo y se abre a la vida, con los hijos, con la solidaridad y compromiso en la sociedad-mundo. (Ortega, 2015)

Lo que se ha denominado como matrimonio y como familia, se ha visto a nivel social o público, institucional y jurídico, en donde se muestra que hoy en todo ello se culturiza las diversas como las indígenas, que nos presenta esta antropología sexual e integra, matrimonial y familiar con este hondo sentido del amor fraterno y solidaria, para que sea más comunitario y liberador.

Esto propició que los maridos repudiasen a sus mujeres a la más mínima oportunidad de conseguir un ascenso social mediante el matrimonio con una mujer de más alta cuna, evidentemente antes de producirse esto debían tener en cuenta el deshonor que constituiría para la familia de la esposa repudiada, que los convertiría con toda seguridad en enemigos a partir de entonces. (Cuesta, 2015)

Por lo tanto, se puede deducir que estos hombres, como buenos políticos que eran, analizando así pormenorizadamente en cada una de las consecuencias de dicho acto, en donde se divorciaban tan a la ligera, para así parecer desde un principio, siendo este bastante loable al pensar que más de uno debió mantener así un matrimonio infeliz simplemente por cada una de las ventajas políticas que le otorgaban.

2.2.2.8. Características de una madre soltera.

Las madres solteras poseen una buena autoestima, en donde si bien es cierto que el trabajo fuera del hogar y la presión la cual conlleva los días resultan ser agotadores, donde también es conocido que todo logro implique un sacrificio, el cual provoque una mayor satisfacción.

Ser madre soltera es la que implica manejar los dos roles, para así asumirlo de forma correcta, donde su autoestima tiende a crecer, lo que se debe aprovechar porque será un aliciente en muchos de los momentos de duda y así como las pensiones.

Las madres solteras en su mayoría se enfrentan a una serie de problemas y dificultades de los que en ocasiones no son muy conscientes, que imponen serias limitaciones a su integración social y a su desarrollo personal.

Sobrecargas: Las madres solteras asumen de manera solitaria con casa una de las funciones parentales, en donde las tareas domésticas, sean basadas en responsabilidades, en la educación y el peso de ser la una fuente de ingresos en la familia, para lo cual, generalmente suele estar sobrecargada por tareas dada a la ausencia de vida personal, ya que la presión de la familia de origen es contribuida a empeorar a dicha institución, donde frecuentemente se sienten desbordadas.

La sobrecarga y el exceso de responsabilidad son características propias de las madres solteras, ya que tienen que sacar adelante solas al pequeño asumiendo las funciones de madre-padre, domésticas, laborales, educativas, etc., sintiéndose así sobrecargadas de responsabilidades y sin tiempo para ellas mismas. (Paredes, 2016)

Soledad: Las situaciones anteriores les impiden dedicar así un tiempo de vida personal y social, en donde se contribuye al aislamiento que se genera sentimientos de soledad, además uno de los temores principales de las madres solteras está en que nadie la quiera con un hijo, volviéndole imposible rehacer su vida efectiva en pareja.

Sin lugar a dudas, otras de las cosas que aprenden los vástagos de una madre soltera es que tener un hijo sola no es tarea nada fácil. Y es que requiere llevar a cabo un ritmo frenético, conciliando vida familiar y laboral, teniendo que estar siempre atenta a las necesidades del menor, tomando las decisiones sobre este sin apoyo de nadie, teniendo que afrontar los problemas que puedan surgir solos, intentando ofrecer la mejor educación y cuidados al pequeño, sintiéndose desbordada a veces. (Ok Diario , 2016)

Dependencia: Cuanto más jóvenes, resultan ser las madres, más aun cuando son adolescentes suelen ser inmaduras, donde estas no asumen responsabilidades enormes, donde la familia suele tomar las riendas de la situaciones y así poner las normas mucho más accesibles, en la actualidad los padres no los echan de casa aguantando así el

maltrato y la humillación de quienes les proporciona un lugar donde vivir y los medios para subsistir.

La baja autoestima: Presente una serie de acontecimientos de manera negativa influyendo así con el autoestima de las madres solteras, siendo estos los cambios físicos que se derivan del embarazo, cuidar el bebe, para la infructuosa búsqueda de empleo sin preparación ni experiencia, la pérdida de todas las actividades gratificantes y la preponderancia de las actividades obligatorias.

Estigmatización: La sociedad actual ya no rechaza a las madres solteras de manera explícita, como inmoral o que es pecadora, pero si muchas madres solteras suelen percibir un rechazo, debido a la estigmatizaciones, detallándolas como incultas o analfabetas, omitiendo muchas veces sus derechos a niveles familiares y sociales.

Es difícil esquematizar los problemas de la madre soltera debido a los diferentes tipos de madres solteras que existen: desde la mujer joven que por motivos personales quiere un hijo, pero no el matrimonio, y lo cría con esa perspectiva, hasta la mujer pasiva que da a luz hijos por el azar de sus encuentros, sin que esto modifique el curso de su vida. (Amorós, 2013)

Desempleo: Para la mujer, tener cargas familiares constituye una de las dificultades para conseguir un empleo en la actualidad, dado que las madres solteras tiene como necesidad de trabajar para así poder subsistir en una fuente de ingresos de su familia, pero también tienen los mayores problemas para la conciliación de la vida familiar y laboral por estar solas en la crianza de los hijos.

Riesgo: Tomando en consideración cada uno de los factores se conlleva a mayores riesgos, donde la mayor necesidad está en el apoyo económico, de empleo, que responsabilice las tareas familiares de cada uno de los servicios de apoyo familiar, la cultura y la educación.

2.2.2.9. Desarrollo de la madre soltera.

La figura materna es fundamentada en consideración al desarrollo emocional de un niño, el cual tiene como primer vinculo social en su mundo, es por ello que cuando la madre se encuentra sola por diversas circunstancias, el cual tiene tarea importante

educar, disciplinar y brindar así el afecto al hijo, pero muchas veces este suele hacer en error de sobreprotegerlo o quiere así un doble sobre el rol de padre y madre.

La determinación de ser “solo madre” está marcada fundamentalmente por las circunstancias vitales en las que la mujer se encuentra solvencia económica, sin pareja y en el límite de la edad, en muchos casos, el reloj biológico impone sus propios condicionamientos y les sitúa ante una coyuntura que deben afrontar y que no es otra que la decisión de ser madre. (Camarero, 2018)

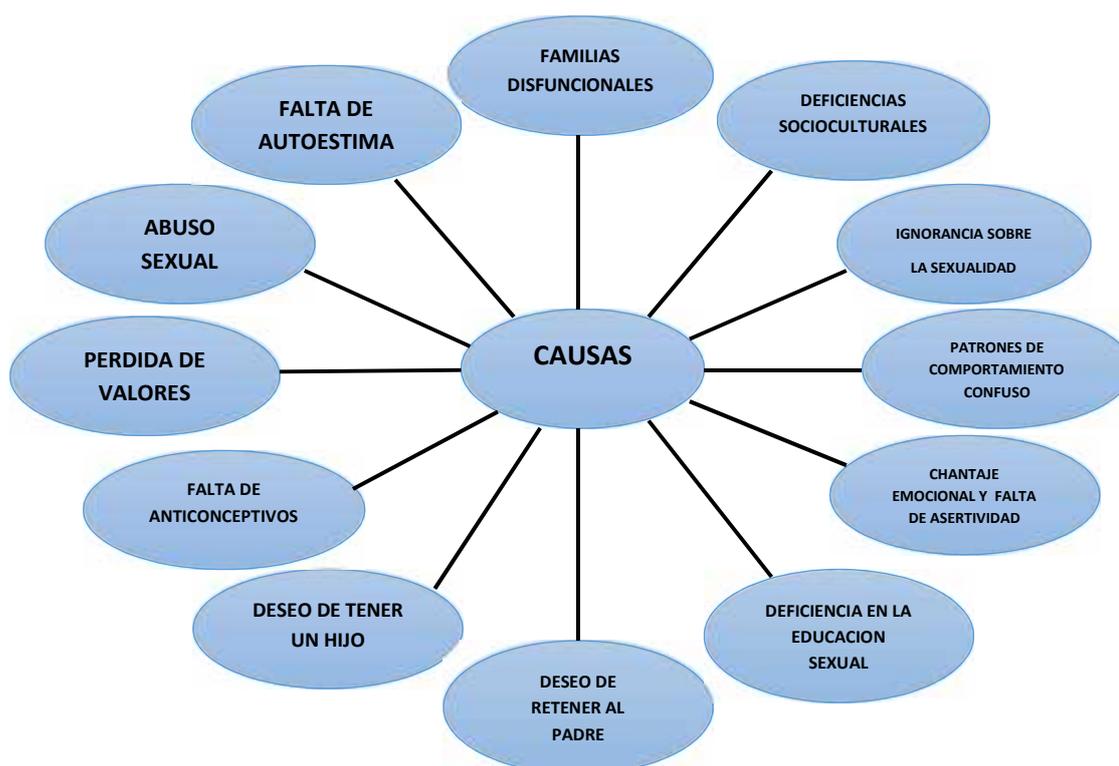


Figura 1 Principales Causas de las Madres Solteras
Fuente: (Libreros & Garcia, 2017)

En su interés de querer que el niño no sienta la ausencia del padre se vuelva permisiva, para así facilitar impedir que el niño asuma con responsabilidad de cada una de las acciones según la edad, lo cual hará que el niño muestre más demandante, rebelde y así se dificulte para respetar y obedecer a las autoridades.

La sobrecarga es una característica de la madre soltera, ella debe asumir funciones domésticas, educativas, económicas, etc., funciones que no tiene con quien compartir

por lo que ocupan casi todo su tiempo libre, trayendo como consecuencia que la madre tenga el tiempo justo y no disponga de un momento para su vida personal y social, originando el alejamiento de sus amistades y el consiguiente sentimiento de soledad y abandono. Algunas mujeres inclusive piensan en dedicarse a su hijo el 100% de su tiempo porque no creen poder encontrar a una pareja que acepte a su hijo. (Vega F. , 2010, pág. 25)

Las madres solteras son las que se encuentra solas lidiando con cada uno de sus problemas, debió a que tiene que realizar demasiadas labore, ellas solas, no tiene tiempo para socializar por lo que cada vez que se sienten solas, estas no tienen tiempo para así socializar por lo que cada vez que se sienten más solas, donde dicha soledad es uno de los problemas más frecuentes entre las adres solteras, conocido como un círculo vicioso que no le permite conocer gente nueva y sentirse apoyadas.

Es por ello que el autor González (2013) detalla que, la falta de credibilidad de los roles del hombres en el matrimonio pueden conllevar a las mujeres adultas a conformar su familia con ausencia paternal, asimismo las madres solteras, en su mayoría, enfrentan una serie de problemas que afectan su desarrollo personal e integración social, al asumir solas funciones que culturalmente se facilitan en pareja. Precisamente es en éste punto donde radica la importancia de la familia extensa, por el apoyo que ésta brinda tanto en la crianza como en la manutención del hijo de la madre soltera. (Pág. 211)

2.2.3. Planificación Estratégica en la Fundación Cadrón

La aceptación de nuevos horizontes de la Fundación Rosalía Cadrón, ha expresado como las próximas rubricas el acento sobre el testimonio y las evidencia que estos presentan, dado que el tema que tiene el boletín está en torno a la aceptación que se le presenta como testimonio ilustrativo de la aceptación vivida, así como las transformaciones de una experiencia de amor inimaginable, gracias a la acción de las personas tocadas en sus entrañas por ese Dios de la Misericordia.



La Famille Internationale de Miséricorde

Figura 2 Logotipo de la Fundación Rosalía Cadrón
Fuente: Fundación Cadrón

Para la mayoría de las personas, la Misericordia está vinculada con el perdón, que es en efecto, uno de sus aspectos más importantes. Sin embargo, la misericordia nos conduce aún más lejos que eso: vivir la compasión y la bondad hacia los otros. Es así que una experiencia fuera de lo común fue vivida por el personal de cuidados intensivos del Misericordia Community Hospital de Edmonton, una obra que forma parte de la Familia Internacional de Misericordia.

2.2.3.1. Principales actividades la Fundación Cadrón.

Entre las principales actividades se encuentran los sucesos de diversión y pasatiempos que se realiza dentro de la mima, tales como:



Gimnasia rítmica



Integración



Olimpiadas



Eventos caritativos

Figura 3 Actividades Realizadas en la Fundación Rosalía Cadrón
Fuente: Fundación Cadrón
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Dentro de la misma se realiza la apertura de la guardería para todos los niños en los diversos niveles, siendo este el momento de integración para realizar con cada una de las madres solteras con sus hijos, así como la elaboración de las olimpiadas y los eventos organizados por cada parvularia junto con las mamitas donde los niños hacen gimnasia rítmica en donde se ubican acorde a sus edades junto con sus parvularios.

También las educadoras recibieron capacitación por parte de la Dirección, trayendo personal especializado para como planificar según los requerimientos del MIES.

2.2.3.2. Centro de Mujeres Madre Rosalía (CMMR).

Existen varios programas que realizan las madres solteras de la Fundación, como se detalla de la siguiente manera:



Figura 4 Actividades Realizadas por las Madres Solteras de la Fundación Rosalía Cadrón

Fuente: Fundación Cadrón

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Entre los diversos programas de psicología se puede evidenciar las terapias de autoestima y cada una de las evaluaciones para cada niño o familia que viene de la consulta, en donde se ha solicitado las evaluaciones de desempeño para todo el personal, así como el buen tiempo y así no lograrlo realizar, como adornos navideños, así como el programa de Fantasía Musical, las clases de guitarra y xilófono que año con año se lleva adelante gracias a la colaboración del Profesor Colon que trata de mantener vivo y busca formas de llegar a más personas.

El movimiento de los foculares con su reunión para niños, adolescentes y los padres de estos, son en total unos 170 entre niños y adolescentes; y unas 30 madres de familia que vienen a un encuentro propio para ellas, y van en aumento ya que se inició con 6.

2.3. Marco Legal

Acerca de lo que es una Fundación dentro de la República del Ecuador tomando bases y términos legales vemos que;

Según artículo 23 numeral 19 de la Constitución Política de la República del Ecuador una fundación es una persona natural o jurídica con finalidad social y sin fines de lucro, en ejercicio del derecho constitucional de libre asociación con fines pacíficos.

Mientras que el Código Civil concede a las personas naturales y jurídicas el derecho de constituir corporaciones y fundaciones, así como la facultad de la autoridad que otorgó personalidad jurídica para disolverlas a pesar de la voluntad de sus miembros.

En el Decreto Ejecutivo No. 339 de 28 de noviembre de 1998, publicado en el Registro Oficial No. 77 de noviembre 30 del mismo año, se delegó la facultad para que cada Ministro de Estado, de acuerdo a la materia que les compete, apruebe los estatutos y las reformas a los mismos, de las organizaciones que se constituyan al amparo de lo dispuesto en el Título XXIX, Libro I del Código Civil.

Para el SRI una fundación es una entidad que no tiene fines de lucro por lo que considera que esta excepto de impuestos. El artículo 1 manifiesta un porcentaje mínimo de donaciones o aportaciones que son parte de los ingresos para que se considere exento al pago del impuesto a la renta. El porcentaje permitido para que la fundación no pague impuesto es que sus aportaciones o donaciones sean al menos un 5% del total de los ingresos.

2.3.1. Requisitos para hacer una Fundación

Las fundaciones o corporaciones que reciban recursos públicos deberán inscribirse en el Registro Único de las Organizaciones de la Sociedad Civil y acreditarse ante las correspondientes instituciones del Estado responsables de los recursos públicos; observando los requisitos que para cada caso establezcan la ley y los reglamentos. (Ministerio de Trabajo, 2014)

De acuerdo al Acta de la Asamblea Constituida de cada una de las organizaciones en formación, para así ponerla suscrita por todos los miembros fundadores, la cual sea la misma, debiendo así contenerse expresamente:

1. Voluntad con cada uno de los miembros que construirán la misma.
2. Realizar la nómina de la directiva provisional.
3. Nombres completos, nacionalidad, números de cada uno de los documentos de la identidad y el domicilio de cada uno de los miembros fundadores.
4. Indicación de lugar en donde la entidad y la formación tendrán su sede, teniendo como referencia, la calle, la parroquia, provincia y demás, en caso de tenerlo.

Copia correspondiente sobre el estatuto en el cual deberá de incluir cada una de las certificaciones del Secretario provisional, para poder indicar así con exactitud de cada una de las fechas de estudio y aprobaciones del mismo.

Para los fines de control antes descritos, las fundaciones o corporaciones están obligadas a proporcionar las actas de asambleas, informes económicos, informes de auditoría y memorias aprobadas, o cualquier otra información que se refieran a sus actividades, requerida de manera anticipada y pública a los distintos ministerios y organismos de control y regulación, asimismo tendrán la obligación de facilitar el acceso a los funcionarios competentes del Estado para realizar verificaciones físicas. (Ministerio de Trabajo, 2014)

Actas de la asamblea en la cual consta de la decisión de participar si cada una de las constituciones de las organizaciones de integraciones y así las firmas respectivas en cada uno de los socios asistentes de la misma, así como la designación de los delegados.

Copia certificada de cada uno de los documentos en la cual consta de la nómina de la directiva sobre el documento en la cual acredite la representación legal.

Copia certificada en consideración al cuerdo ministerial o instrumento legal, que acredite la personaría jurídica, sobre la última reforma del estatuto, legalmente aprobada.

2.3.2. Políticas de las fundaciones en el Ecuador

De acuerdo al reglamento personalidad jurídica organizaciones sociales en el Decreto Ejecutivo No.193 Registro Oficial Suplemento 109, Capítulo I, expresa en los siguientes artículos:

Art. 3.- Naturaleza.- Las organizaciones sociales reguladas en este Reglamento tendrán finalidad social y realizan sus actividades económicas sin fines de lucro. De acuerdo al presente Reglamento se entiende por organización sin fines de lucro, aquella cuyo fin no es la obtención de un beneficio económico sino principalmente lograr una finalidad social, altruista, humanitaria, artística, comunitaria, cultural, deportiva y/o ambiental, entre otras. En el caso de que su actividad genere un excedente económico, este se reinvertirá en la consecución de los objetivos sociales, el desarrollo de la organización, o como reserva para ser usada en el próximo ejercicio.

También se pone en conocimiento el Capítulo II que detalla los derechos y obligaciones de las organizaciones sociales;

Art. 4.- Tipos de organizaciones.- Las personas naturales y jurídicas con capacidad civil para contratar y obligarse, en ejercicio del derecho constitucional de libre asociación, podrán constituir:

1. Corporaciones;
2. Fundaciones; y,
3. Otras formas de organización social nacionales o extranjeras.

Art. 5.- Derechos de las organizaciones sociales.- Sin perjuicio de los derechos garantizados en la Constitución y la Ley, las organizaciones sociales tendrán derecho a:

1. Solicitar el acceso a los programas públicos de asistencia técnica y capacitación pertinente;
2. Acceder a la información sobre los planes programas y proyectos que ofertan las entidades del Estado en favor del desarrollo de las organizaciones sociales; y,
3. Promocionar, de considerarlo pertinente, los programas, proyectos o actividades que realicen o en los que participen en beneficio del interés público..

Art. 6.- Obligaciones de las organizaciones. - Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras disposiciones normativas, las organizaciones sociales tendrán las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con la Constitución, la Ley, sus estatutos y más disposiciones vigentes;

2. Entregar a la entidad competente del Estado, cuando el caso lo requiera, la documentación e información establecida en este Reglamento, incluyendo la que se genere en el futuro como consecuencia de la operatividad de la organización social; y,

3. Rendir cuentas a sus miembros a través de sus directivos o a la persona responsable para el efecto, al menos una vez por año, o por petición formal de una tercera parte o más de ellos. La obligación de los directivos de rendir cuentas se cumplirá respecto del período de sus funciones aun cuando estas hubieren finalizado.

De la misma dentro del código civil las fundaciones se detalla con requisitos para otorgar cada una de las personalidades jurídicas frente a las organizaciones sociales frente a cada una de las instituciones competentes sobre el estado, en donde se implementa el Capítulo I, que forma parte de los tipos de organizaciones, es por ello que se estipula en el artículo 10, que las fundaciones podrán ser constituidas por la voluntad de uno o más fundadores, estas organizaciones buscan o promueven el bien común de la sociedad, incluyendo las actividades de promocionar, desarrollar e incentivar dicho bien en sus aspectos sociales, culturales, educaciones, ambientales y deportivos, así como las actividades que estén relacionadas con la filantropía de la beneficencia pública y demás.

Las personas jurídicas de derecho privado con fines de lucro se rigen por el código civil, la Ley de Compañías, el Código de Comercio y demás leyes pertinentes según la materia; sin embargo, cuando estas conformaren organizaciones sociales con finalidad social y sin lucro, estas nuevas organizaciones se sujetarán a las disposiciones la ley y de este reglamento. (Ministerio de Turismo, 2017)

En el mismo código civil en su artículo 11 indica que de las otras formas las organizaciones sociales nacionales o extranjeras, se disponen como en el caso de las otras formas de cada una de las organizaciones sociales, nacionales o extranjeras, para así regir por sus propias leyes, donde estas son regidas por sus propias leyes, tales como las comunas, las junta de agua, en las cuales fuese aplicable las observaciones de las disposiciones de este reglamento o como norma supletoria.

En la constitución de la República del Ecuador se detalla los artículos que respalden el funcionamiento sobre las políticas requeridas para corporaciones y fundaciones en el Ecuador, los cuales se establece el numeral 13 del artículo 66 donde es garantizado el

hecho de reunirse y manifestarse de manera voluntaria; además se indica en el artículo 96 que se reconocerá toda forma de organizarse con soberanía para el desarrollo ciudadano. Los numerales 3, 5, 6 y 13 del artículo 147 de la actual Constitución del Ecuador indica que es el Presidente de la República el que planifica las políticas públicas y el encargado de realizar los decretos de integración y control para la aplicación de las leyes.

2.3.3. Políticas de la asamblea en la fundación Cadrón

Las reuniones se realizan en las instalaciones ubicada en la Parroquia Pascuales, Provincia del Guayas, República del Ecuador, en las calles Misericordia entre Av. Quevedo y Caluma, Mz 137, solar 10d, donde se reúne la Asamblea General Ordinaria de Socios, de la Fundación de Asistencia Social “Misión Rosalía Cadrón”.

-)] Es el Presidente de la asamblea el encargado de instalar la Asamblea, y pone a consideración de los Socios el orden del día, y por unanimidad queda aprobado
-)] Toda asamblea tiene su origen una vez instalada en dar cumplimiento a la Oración y lectura de Visión y Misión de la Institución.
-)] Dentro de las políticas de la asamblea se da lectura del Acta anterior y su aprobación.
-)] Se establece el orden del día y se procede a su análisis y resoluciones.
-)] Establecer un orden del día denominado Varios con el fin de que los socios e invitados propongan sus puntos de vista en determinados temas relacionados al desarrollo de la fundación
-)] Fijar Fecha de próxima sesión o asamblea de carácter ordinario o extraordinaria

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

La metodología que se realizara para este análisis será valorizada por cada una de las técnicas dentro de las investigaciones, el cual detalla los métodos que transcurren para así emplear cada una de las innumerables estrategias de cada uno de los conocimientos científicos para así promover cada uno de los conocimientos de las distintas maneras.

3.2. Tipo de investigación

En el presente trabajo consta por varios tipos de investigación que se utilizaron para el diseño organizacional de servicio para la fundación Cadrón, facilitando el desarrollo de la investigación, estos son:

Método descriptivo

Este método nos permite describir la situación actual de la fundación sobre la gestión que realizan, el servicio que dan y la forma en que atienden a su beneficiarios las interpretaciones que registran las formas actuales ante las composiciones de los fenómenos permitiendo así identificar y validar las falencias, haciendo estas a su vez las que realicen las indagaciones de manera directa para involucrar a los procesos y determinar la herramientas administrativas adecuada para mejorar el servicio.

Método analítico

El método analítico nos ayuda a relacionar las variables que logran tener los conocimientos de las estructuras en las diferentes intervenciones de los procesos de la de la fundación, ayudando a su vez a relacionarse con las causas y efectos de la misma.

Método exploratorio

Este tipo de método recaba la información respecto al caos que se han planteado anteriormente y llegar así la búsqueda de la información el cual se refiere la fundación Cadrón ubicado en la parroquia Pascuales, llegando así a la deliberación y exploración de la información, además de los consecutivos análisis que hacen posibles evaluar dicho problema.

3.3. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es mixto es decir cualitativo - cuantitativo, ya que se recogió información mediante la observación, se analizó los datos recopilados por medio de encuestas y a través de entrevistas a las personas que conforma la fundación, y usan sus servicios permitiéndonos conocer como realizan sus actividades y como es la calidad del servicio que brindan.

3.4. Técnicas e instrumentos

Los instrumentos a utilizar en la investigación y recolectar la información de los datos requeridos para lograr de esta forma la determinación planteada fueron los siguientes:

Observación: Esta técnica es utilizada para recolectar la información acorde a la observación, interpretación y acumulación en lo que se concentra el enfoque del plan organizacional del servicio para la Fundación Cadrón de la parroquia pascuales en la ciudad de Guayaquil.

Descripción: Es la que se identifica por la comprensión de los diseños organizacionales para el servicio en la fundación.

Las Encuestas: Son las que están destinadas a las intervenciones por parte de la Fundación Cadrón en la parroquia Pascuales, se realizan 2 encuestas; para las madres y otra para los colaboradores, estas mismas serán cerradas, y se aplicará interrogantes de tipo dicotómicas (si/no), se recalca que las mismas serán elaboradas tomándose en cuenta los objetivos del proyecto.

Entrevista: técnica que será utilizada para recabar datos ya que se obtiene información más profunda y así determinar la situación actual de la función este método se aplicara con la directora.

3.5. Población

Para la elaboración del presente proyecto la población estará representada por un conjunto de individuos, en los cuales se determinan las características susceptibles a la que hará referencia las preguntas de estudio y así poder concluir algo.

Se tomara la cantidad de 30 personas que forman parte de la Fundación Cedrón, que incluye al personal que labora y a las madres solteras.

Tabla 2
Población de la investigación

DETALLE	NUMERO DE PERSONAS
MADRES DE FAMILIA	23
COLABORADORES	6
DIRECTIVO	1
TOTAL	30

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

3.6. Muestra

En el presenté trabajo no se usa muestra sino el total de la población que es de 30 personas, de los cuales se consideró para la encuesta a las madres de familia, colaboradores de la Fundación, y para la entrevista a la directora de la misma, ya que la población es pequeña y manejable dándonos resultados más exactos, y sin

probabilidades de error, para Levin & Rubin, referido por (f_rcardenas, 2015), la muestra “es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos”

3.7. Análisis de resultados

Encuestas a la Madres

Encuesta realizada a las madres de familia pertenecientes a la Fundación Cadrón.

1) ¿Conoce los servicios ofrecidos por la fundación Cadrón?

Tabla 3

Conoce de los servicios ofrecidos por la Fundación Cadrón

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	5	22%
Si	18	78%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

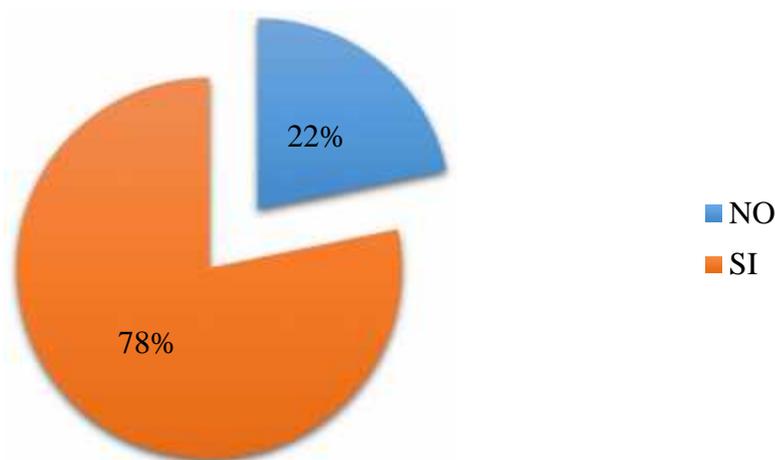


Figura 5 Conoce de los Servicios Ofrecidos por la Fundación Cadrón

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: Los datos obtenidos mediante las encuestas demuestran que la fundación Cadrón ha informado a fondo a las madres beneficiarias sobre los servicios que ofrecen permitiéndoles aprovechar estos beneficios, a diferencia

del 22% de las encuestadas, que no tienen conocimiento sobre todos los servicios que ofrecen, esto puede ser por el hecho de que sean nuevas.

2) ¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la fundación son eficientes?

Tabla 4

Los servicios que ofrece la Fundación Cadrón son eficientes

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	9	39%
Si	14	61%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

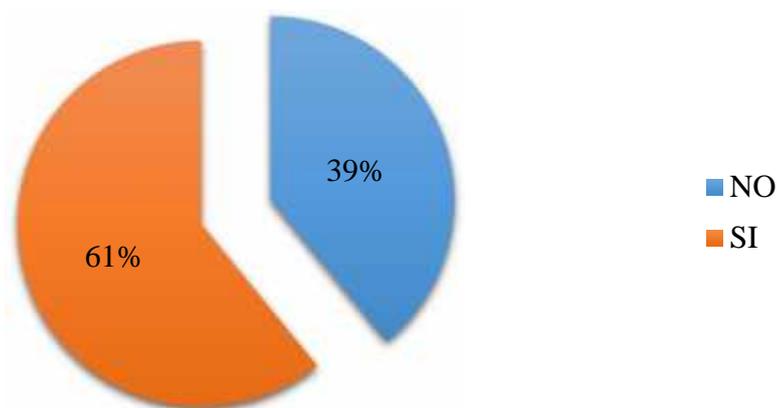


Figura 6 Los Servicios que Ofrece la Fundación Cadrón son Eficientes

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: A pesar de que el 61% de la encuestadas están satisfechas con los servicios de fundación Cadrón y creen que estos son eficientes, mientras que el 39% piensa lo contrario esto puede deberse a que el servicio estaba copado y no hubo cupo para atención, o algún otro factor. Esto no compromete la eficiencia de los servicios ofrecidos por la fundación.

3) ¿La conducta de los empleados de la fundación le proporciona seguridad y confianza?

Tabla 5

Los empleados de la Fundación brindan seguridad y confianza

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	8	35%
Si	15	65%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

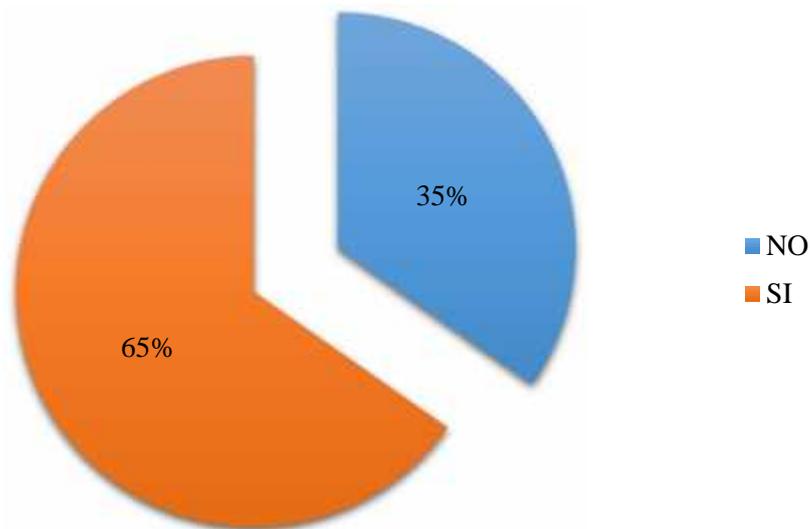


Figura 7 Los Empleados de la Fundación Cadrón Brindan Seguridad y Confianza

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: Los datos arrojados se demuestran que el 65% de las encuestadas opinan que el personal de la fundación Cadrón les brinda seguridad y confianza, mientras que el 35% no opina así, esto podría deberse a algún evento aislado con alguien del personal.

4) **¿Considera que el personal está capacitado para atender los servicios que presta la fundación?**

Tabla 6

El personal está capacitado para atender los servicios de la fundación

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	7	30%
Si	16	70%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

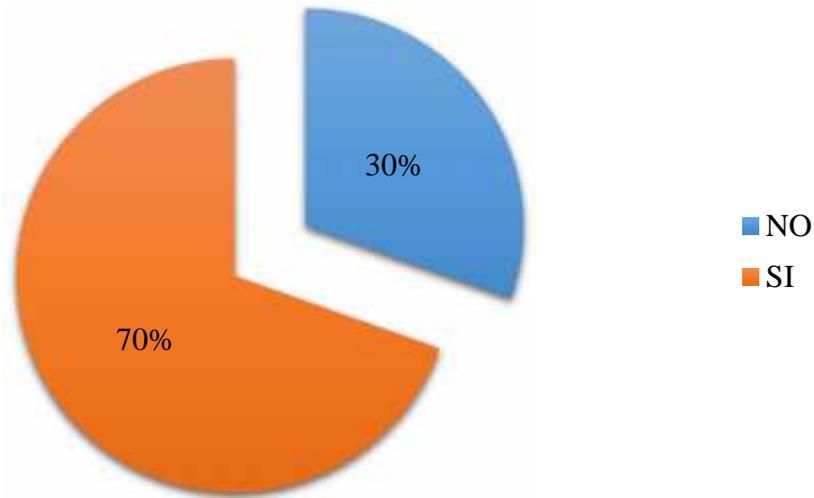


Figura 8 El Personal de la Fundación Cadrón está Capacitado en Atención al Cliente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: el 70% de las encuestadas opinan que el personal de la fundación Cadrón está completamente capacitado en las áreas que se desempeña, esto como resultado de la atención que reciben las beneficiarias, mientras tanto el 30% no opina igual.

5) Tomando en cuenta el trato que recibe. ¿Usted recomendaría a la fundación Cadrón a algún familiar, amigo o conocido?

Tabla 7

Recomendaría la Fundación Cadrón a familiares y amigos

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	5	22%
Si	18	78%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

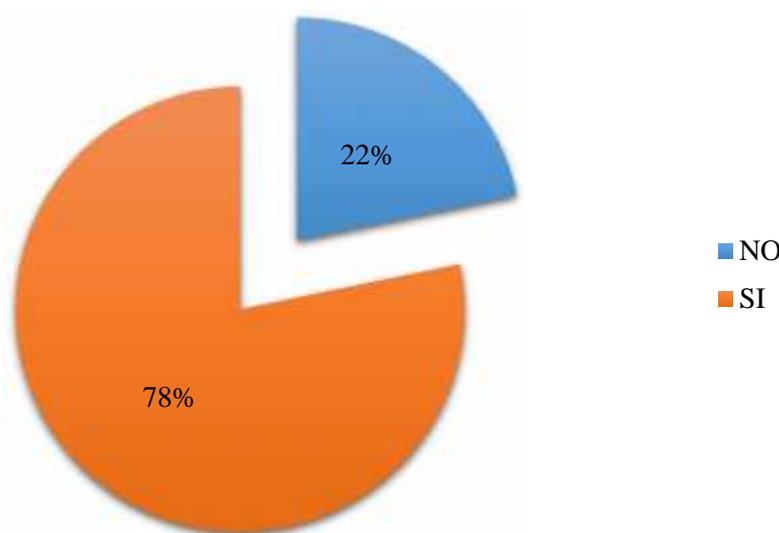


Figura 9 Recomendaría la Fundación Cadrón a Familiares y Amigos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: Se evidencio que el 78% de las beneficiarias recomendarían plenamente la fundación Cadrón gracias a la excelente atención recibida además por los servicios de calidad que obtuvieron, pero a pesar de ello hay un 22% que no lo recomendaría esto se debe a que no se sienten totalmente contentas con el trato o los servicios que ofrece como se ve en datos anteriores.

Encuesta colaboradores

1) ¿Tiene usted conocimiento sobre la misión y visión de la fundación?

Tabla 8

Conocimientos sobre la misión y visión de la Fundación Cadrón

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	1	17%
Si	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

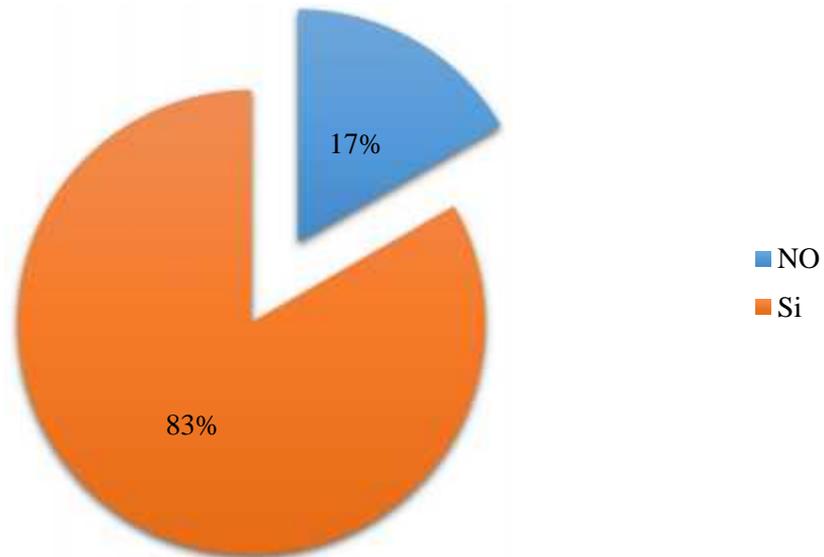


Figura 10 Posee Conocimientos Sobre la Misión y Visión de la Fundación Cadrón

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: Mediante la información obtenidas en la encuesta, demuestran que el personal de fundación Cadrón conoce la misión y visión de la, demostrando el interés del personal de conocer los pilares sobre los cuales se le fundó fundación Cadrón, pero pese a ellos el 17% no los conoce.

2) ¿Usted se siente comprometido con el servicio que brinda la fundación?

Tabla 9

Se siente comprometido con el servicio que brinda la fundación

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	1	17%
Si	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

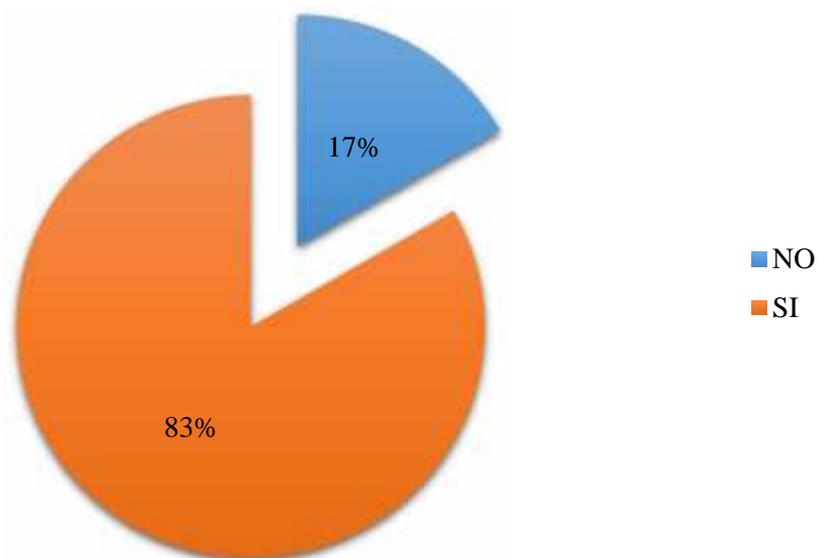


Figura 11 Se Siente Comprometido con la Fundación Cadrón

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: Según los datos obtenidos en la encuesta, determinamos que el 83% de los colaboradores encuestados se siente identificado y comprometido con la labor que se realiza en la fundación, solo el 17% indicó lo contrario.

3) **¿Considera que el personal está capacitado para dar a conocer los servicios que presta la fundación?**

Tabla 10

El personal da a conocer todos los servicios que presta la Fundación

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	2	33%
Si	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

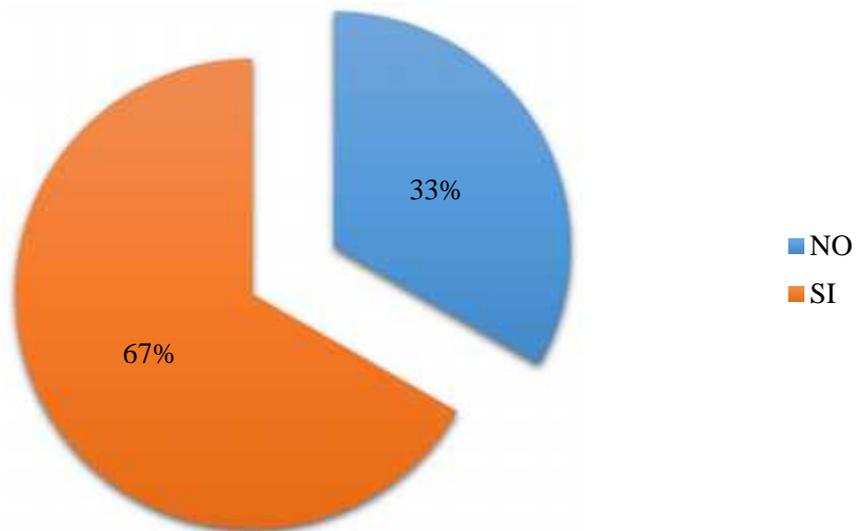


Figura 12 El personal da a Conocer Todos los Servicios que Presta la Fundación Cadrón

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: De la encuesta se obtienen datos y se determinó que el 67% de los encuestados considera que el personal está completamente capacitados para brindar información a las beneficiarias sobre los servicios que presta la fundación, mientras que el 33% manifiesta que no lo está.

4) ¿La remuneración percibida por el trabajo que desempeña satisface sus necesidades?

Tabla 11

La remuneración que recibe satisface sus necesidades

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	4	67%
Si	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

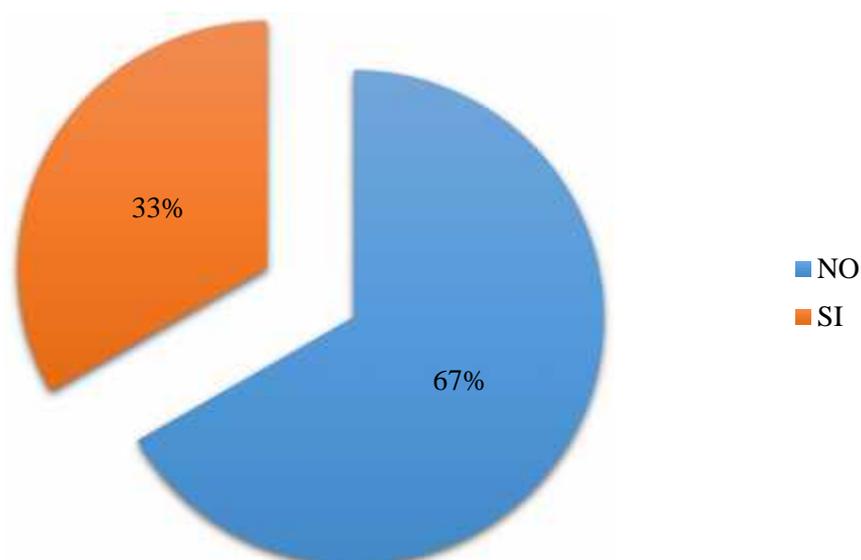


Figura 13 La Remuneración que Recibe Satisface sus Necesidades

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: A través de este estudio se determinó que el 67% de los colaboradores de la fundación no está satisfecho con la remuneración, solo el 33% está a gusto la remuneración percibida.

5) ¿El personal de parvularios cuenta con el conocimiento necesario para brindar el servicio que ofrece la fundación?

Tabla 12

El personal de párvulo está capacitado para la enseñanza que se brinda

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	1	17%
Si	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

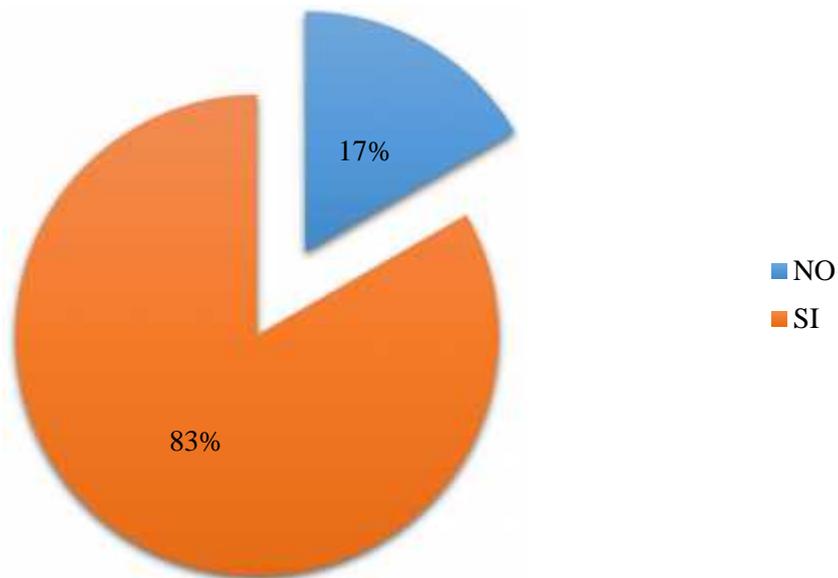


Figura 14 El personal de Párvulo está Capacitado para la Enseñanza que se Brinda

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas, concluimos que el personal de parvularios están capacitadas y tiene los conocimientos necesarios para brindar los servicios que la fundación ofrece, mientras que el 17% cree que las parvularios no tiene el conocimiento suficiente para desempeñar sus actividades es posible que por ello un porcentaje de las madres no recomienda la fundación.

6) ¿Recibe capacitaciones por parte de la fundación para fortalecer su desempeño laboral?

Tabla 13

Recibe capacitaciones sobre el fortalecimiento en el desempeño laboral

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	2	33%
Si	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

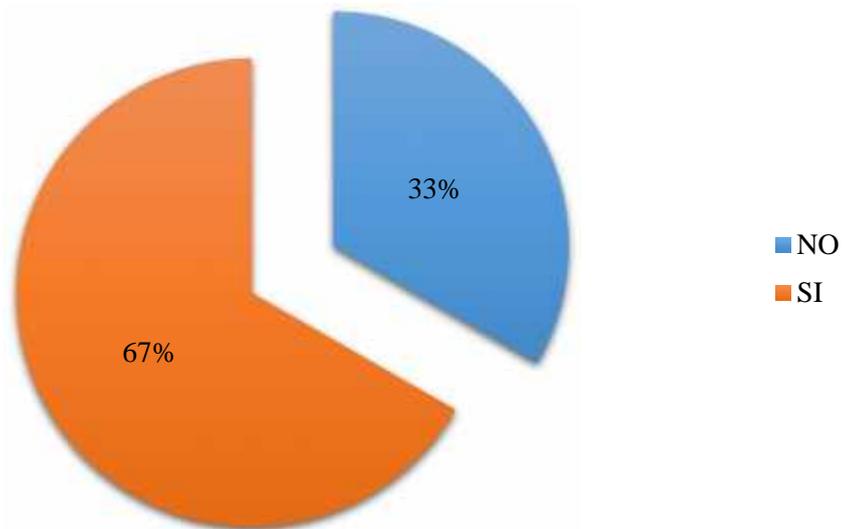


Figura 15 Recibe Capacitaciones Sobre el Fortalecimiento en el Desempeño Laboral

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: El 67 del personal manifiesta que si recibe capacitaciones por parte de la función pero el 33% indica que no recibe capacitaciones para mejorar su desempeño.

7) ¿Considera que existe una comunicación eficiente internamente?

Tabla 14

Existe una comunicación eficiente internamente

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	3	50%
Si	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

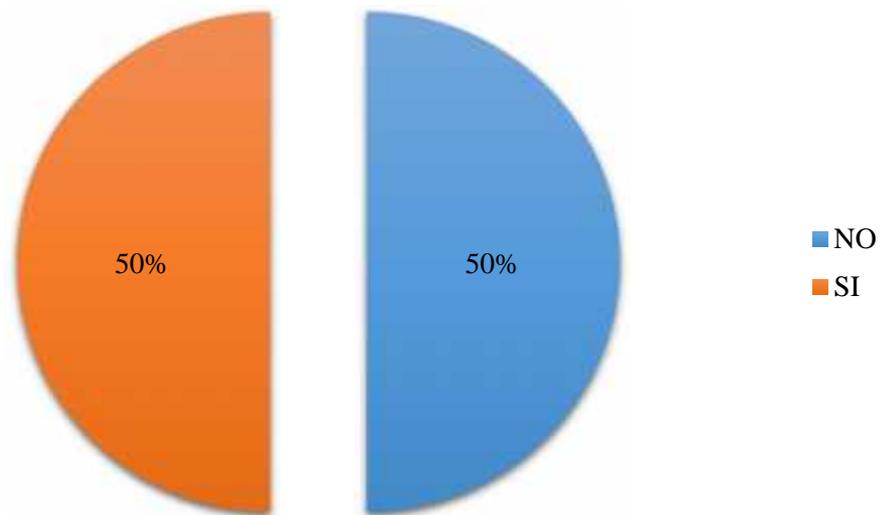


Figura 16 Existe una Buena Comunicación de Manera Interna en la Fundación Cadrón

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: La opinión de los colaboradores arrojó datos que hay opiniones divididas con respecto a la eficiencia de la comunicación interna en la fundación Cadrón, demostrando que debe haber una mejor estructuración de los niveles de comunicación entre los diferentes departamentos.

8) ¿Hay dinamismo en el equipo de trabajo en la Fundación Cadrón?

Tabla 15

Existe dinamismo en el equipo de trabajo de la Fundación Cadrón

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	3	50%
Si	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

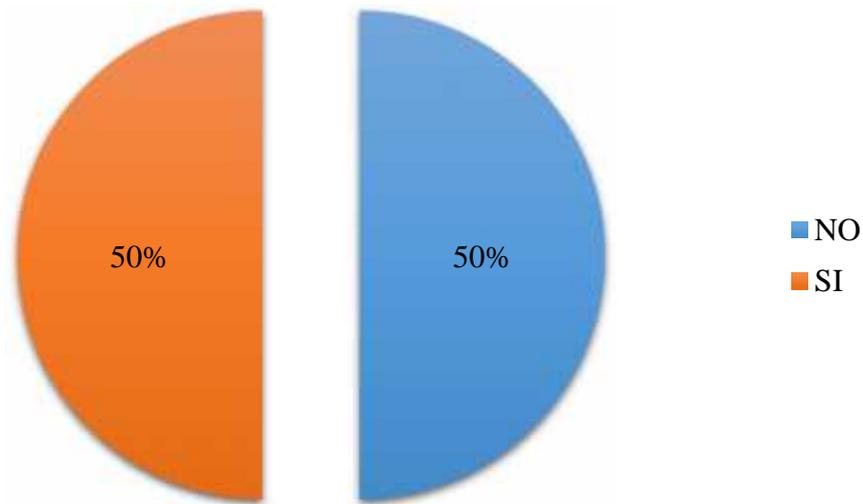


Figura 17 Existe Dinamismo en el Equipo de Trabajo de la Fundación Cadrón

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: A su vez los datos obtenidos en la encuesta, determinamos falta de dinamismo dentro del equipo de trabajo de fundación Cadrón esto puede afectar el rendimiento del equipo de trabajo por falta de sinergia.

9) ¿Piensa usted que las funciones y políticas para el servicio ofrecido están definidas claramente?

Tabla 16

Las funciones y políticas para el servicio están definidas claramente

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	3	50%
Si	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

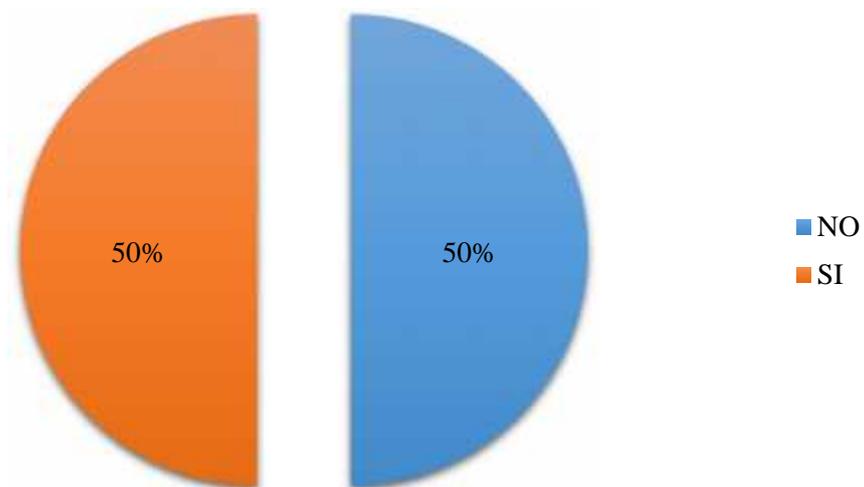


Figura 18 Las Funciones a Desempeñar son Definidas Claramente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: De los siguientes resultados obtenidos se ve una división con respecto a que las funciones y políticas estén claras.

10) ¿Considera que el servicio ofrecido a las madres solteras es eficiente en la fundación Cadrón?

Tabla 17

Los servicios ofrecidos en la Fundación a las madres solteras es eficiente

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	3	50%
Si	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

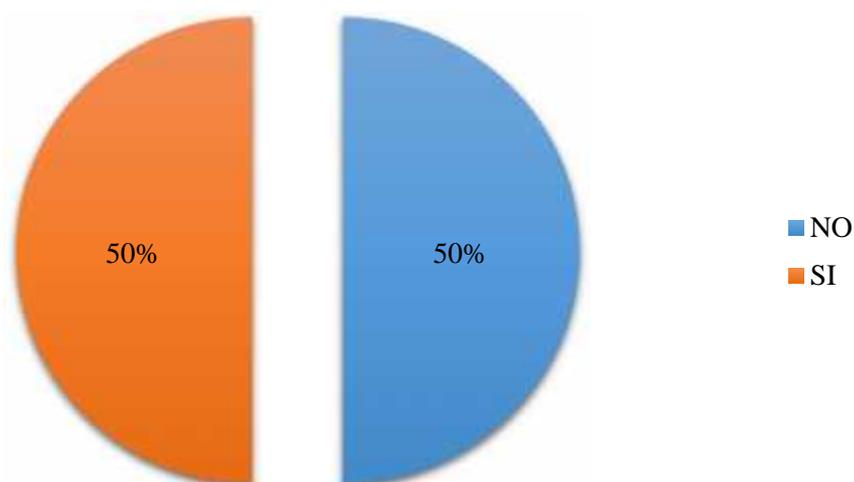


Figura 19 Los Servicios Ofrecidos en la Fundación Cadrón a las Madres Solteras es Eficiente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis de la interpretación: Por ultimo mediante los datos obtenidos en las encuestas, se determina que los colaboradores no creen que los servicios ofrecidos en la fundación Cadrón sean eficientes hay una opinión dividida.

Entrevista a la Directora

Al obtener información mediante la entrevista el análisis de los resultados se llevó a cabo con preguntas claves para determinar la situación actual desde el punto de vista de la directora de la Fundación Cadrón para, después presentarlos en un tabla, y se procedió a explicar la causa de cada negativa como respuesta a las preguntas realizada;

Tabla 18
Entrevista a la Directora

N ^o	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El personal de la fundación conoce la misión y visión?	x		
2	¿Considera que la misión y visión son claras?		x	Antes la fundación trabajaba como instituto por los cual la misión y visión no están claros ni actualizados con los servicios que se brinda actualmente.
3	¿Considera que en la gestión en la fundación Cadrón es eficiente?	x		
4	¿Considera eficaz el trabajo realizado con los niños de las madres solteras de la fundación Cadrón?	x		
5	¿Se dan capacitaciones para retroalimentar y mejorar la atención al cliente en la fundación?		x	A pesar de que en la fundación dan capacitación al personal no ha habido ninguna con temática para mejorar la atención y el trato al cliente.
6	¿En la unidad de servicios a las madres de familia aplica algún modelo de gestión?	x		
7	Considera que existe una comunicación eficiente internamente?		x	No hay respeto entre compañeros, el personal quiere manejar la información total y no ven los demás servicios que da la fundación, si la información no sale directamente de la dirección no lo ven valido.
8	Considera que hay mala información por parte del personal cuando una actual o futura beneficiaria consulta o busca información?		x	A veces el personal no acata políticas o como se mencionó anteriormente si no ven que salga la información de dirección no es válida generando un inconveniente.

9	¿Existe un manual de funciones de servicios de acuerdo a las necesidades y tareas a realizar?	x	Están solo de manera empírica, no hay un manual establecido que se ajuste a las necesidades que realiza la fundación.
10	¿Existe en la fundación Cadrón política sólidas para mantener un buen servicio?	x	No existe no hay parámetros a seguir todo lo conocen de forma empírica
11	¿Cree que la remuneración percibida por los colaboradores repercute en su desempeño?	x	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Análisis e interpretación de resultados

De los análisis anteriormente mostrados se puede llegar a la conclusión y determinar la siguiente conclusión;

- J) Un 22% de las madres beneficiarias de la fundación no conoce todos los servicios que ofrece.
- J) De las madres entrevistadas el 22% no recomendarían la fundación, porque sienten inseguras y desconfiadas con la conductas de los empleados, sienten que el personal no está capacitados para atender los servicio que se ofrece la fundación, de los cuales el 33% de los colaboradores también comporte este punto de vista indicando que el personal no está capacitado.
- J) También se puede apreciar que de los colaboradores un 17% no conoce la misión y visión de la fundación, de lo cual se determina no lo tiene claros, repuesta justificada por la directora de la fundación que señala que la misión y visón no están claras ya que antes la fundación trabajaba como instituto por lo cual necesita ser ajustados a los objetivos actuales que tiene la fundación, es por ello que este personal no se siente comprometido con el servicio que ofrece la fundación y repercute en su desempeño.
- J) El 67% de los colaboradores siente que la remuneración que reciben por su trabajo no satisface sus necesidades, sin embargo no afectaba a los servicios que presta la fundación.

- J Con respecto a las capacitaciones el 33% de personal manifiestan que las capacitaciones recibidas no están relacionadas con sus funciones para mejorar su desempeño laboral.
- J Se puede ver que tanto para la dirección y lo colaboradores que no hay una buena comunicación internamente, esto influye en la respuesta negativa de las madres en cómo perciben los servicios ofrecidos y puede ser una de las causas en por que no recomendarían la fundación.
- J Una de falencias en la fundación es que no ha dinamismo en el equipo de trabajo, opinión compartida por la mitad de los colaboradores y también por la directora indicando que no hay compañerismo ni respeto entre los empleados.
- J Hay un 50% del personal que dice que la funciones y políticas del servicio no son claras, esto se debe en cierto grado en que hay personal antiguo que conoce las funciones y políticas desde su fundación, mientras que los demás colaboradores no piensa lo mismo. En la entrevista a la directora manifiesta que el manual de funciones está de manera empírica y no está establecido y ajustado acorde a las necesidades actuales de la fundación y que debe reformarse las políticas para mejorar el servicio en beneficio de las madres solteras.
- J Finalmente con respecto a los servicios que ofrece la Fundación a las madres hay un 50% de los colaboradores que piensa que no es eficiente, puede ser porque no hay una comunicación interna eficiente ni políticas solidas a seguir lo cual retrasa el tiempo de respuesta.

CAPÍTULO IV

INFORME FINAL

4.1. Propuesta

Plan organizacional de servicios para la fundación Rosalía Cadrón de la parroquia Pascuales en la ciudad de Guayaquil

4.2. Descripción de la situación actual del servicio de la Fundación Cadrón

Se describe a continuación la situación actual del servicio que ofrece la fundación mediante la información obtenida, a través de las herramientas de investigación ejecutas en este proyecto, pudiendo entender un poco más el problema.

Se destacan las distintas fortalezas y oportunidades con las que cuentan, y se detallan las diferentes debilidades y amenazas a las que se enfrenta.

Así mismo se describe los diferentes procesos de atención de los servicios que brindan a través de flujos para poder comprender su manejo actual a la hora de brindar el servicio;

Matriz FODA

Tabla 19

Matriz FODA actual del servicio en la fundación Rosalía Cadrón

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">) Experiencia por 15 años de servicio) Infraestructura adecuada, y área de esparcimiento 	<ul style="list-style-type: none">) Extender la cobertura de servicio a otras comunidades) Apego de las familias con la fundación
<ul style="list-style-type: none">) Cuidado y atención a los niños de lunes a viernes) Área de cocina y nutrición) Personal administrativo eficiente y confiable) Seguridad y confort en instalaciones) Visita de autoridades y directivos canadienses) Respaldo a toda la comunidad de Pascuales) Becarios, hijos de madres solteras. 	<ul style="list-style-type: none">) Adquisición de cultura y aprendizaje para fortalecer la familia) Niños y madres de familia al servicio de la ciudad
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">) Falta de innovación tecnológica en el aprendizaje de los niños) Limitada participación de becarios) Falta de participación de la madre soltera en la fundación) Mínima participación de los directivos en los problemas de la fundación) Falta de participación de la comunidad en los proyectos de la fundación 	<ul style="list-style-type: none">) Situación económica del país) Múltiples permisos a cumplir por parte de la fundación) Disposiciones tributarias e impuestos nuevos

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Estrategias FA FO DO DA

Tabla 20

Matriz Estrategias FA FO DO DA en la fundación Rosalía Cadrón

FO FA DO DA	O1 Extender la cobertura de servicio O2 Apego de familias de la comunidad O3 Adquisición de cultura y aprendizaje O4 Niños y madres unidos	A1 Situación económica del país A2 Múltiples permisos A3 impuestos nuevos
F1 Experiencia F2 Infraestructura F3 Cuidado y atención a los niños F4 Área de cocina y nutrición F5 Personal administrativo eficiente y confiable F6 Seguridad y tecnología F7 Visita de autoridades y directivos canadienses F8 Respaldo y respeto de toda la comunidad de Pascuales F9 Becarios que son hijos de madres solteras	<p>Establecer un programa capacitación innovadora para las madres solteras.</p> <p>Determinar las políticas y procesos a seguir para mejorar el servicio y la atención por medio de un manual de servicio.</p>	<p>Determinar los principales lineamientos a realizar dentro de los estatutos que posee la fundación.</p>
D1 Falta de innovación tecnológica D2 Limitada participación de becarios D3 Falta de participación de la madre soltera en la fundación D4 Mínima participación de los directivos D5 Falta de participación de las autoridades	<p>Ampliar de conocimiento pedagógico y atención a madres solteras por medio de lineamientos, que permita al personal incentivar a las madres en adquirir nuevos aprendizajes y a su vez incitar en unión con sus hijos.</p>	<p>Establecer un programa y lineamientos que insiste la participación del becario y al personal en las actividades la Fundación.</p>

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Flujo de atención Actual en el área guardería

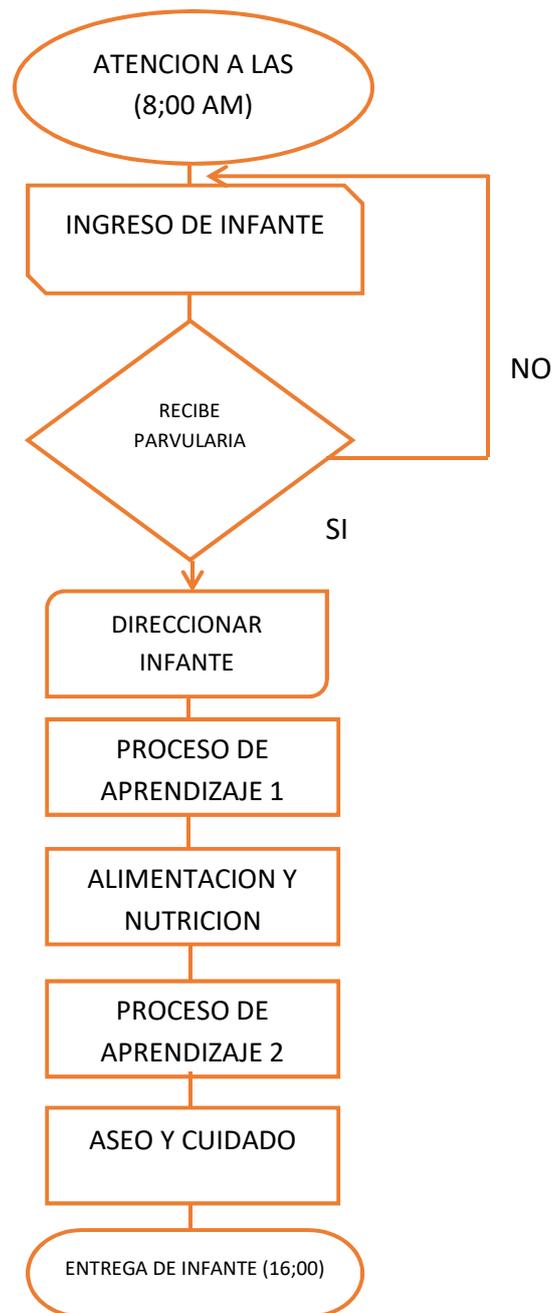


Figura 20 Flujo de Atención Actual en el Área Guardería
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

El flujo actual se observa, cuando el infante ingresa a la fundación, este recibido por la parvulario que dirección al infante a la respectiva área de trabajo, para esa manera dotarle de todo lo materiales y comenzar el proceso de aprendizaje planificado, para luego llevarlo al área de alimentación al mediodía, un ligero descanso y después

participar directamente en el aprendizaje siguiente hasta llegar al momento que se asea para proceder a entregarlo a la madre de familia.

Flujo actual de Capacitación a las madres solteras



Figura 21 Flujo de Capacitación Actual a las Madres Soltera
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

En el flujo que se utiliza se observa como se establece un plan de capacitación que consiste simplemente en un determinado tema en donde se la obliga a la madre de familia a asistir. La fundación realiza cursos continuos de enfermería, modelaje, costura, gastronomía, entre otros. La culminación del curso serán el momento que se entrega un

certificado de asistencia y aprobación, este proceso permite fortalecer el emprendimiento de las madres.

Flujo actual del programa de becas



Figura 22 Flujo de Programa Actual de Becas
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

En el flujo se observa como el plan de Becas que consiste simplemente en una determinada evaluación, donde después de aprobar la solicitud, la Fundación realiza el otorgamiento de la beca continuando con los justificativos económicos del beneficiario de respaldo del uso de los fondos otorgados, para luego al terminar los estudios, el becario contribuya con el fortalecimiento de la fundación.

4.3. Plan de acción

4.3.1. Misión

Actual

Ayudar a las madres solteras y a sus hijos de Pascuales, ofreciendo diversos servicios adaptados a sus necesidades a través de un centro de formación.

Propuesta

La fundación Rosalía Cadrón brinda a cada madre soltera la oportunidad de un camino con Dios, fortaleciendo su trabajo y los valores en sus niños. Cada servicio brindado tiene un apego integrador para que el horizonte divino tenga un camino de éxito.

4.3.2. Visión

Actual

Ser uno de los centros de ayuda más importantes en la parroquia ofreciendo ayuda a las madres de familia soltera del sector.

Propuesta

Visión a corto plazo

Para el 2020 ser una fundación privilegiada en el sector por los servicios ofrecidos a madres solteras, la dedicación y esmero con cada uno de sus niños entregando amor, respeto y conocimiento.

Visión a largo plazo

Para el 2025 ser la fundación con mayor presencia en la parroquia, ampliando los horizontes a una educación inicial, fortaleciendo beca de estudios y ampliando el conocimiento de las madres, no sin antes brindar el camino a la justicia con humildad.

4.3.3. Objetivos estratégicos

- J Fortalecer el perfil de cada uno de los miembros de la fundación Rosalía Cadrón, además de las competencias en cada una de las áreas de trabajo asignadas.
- J Brindar confianza y seguridad a cada madre de familia, dando educación y valores a sus representados.
- J Realizar múltiples actividades de integración donde participe la madre soltera y su representado.
- J Implementar actividades psicológicas y lúdicas para el correcto aprendizaje del niño, impulsando la educación desde el hogar.
- J Planificar adecuadamente toda la actividad a realizarse en el año escolar, considerando tanto a la madre, como al representado en cada una de ellas.
- J Estar en constante comunicación con la fundación Rosalía Cadrón desde Canadá, con el fin de que se realice actividades similares y compartir tareas y recuerdos.
- J Vincular el respeto y la armonía entre la madre de familia y el personal de la fundación, siempre considerando la cordialidad y el respeto.
- J Participar en los diferentes proyectos sociales que se realicen dentro de la fundación involucrando a todas las madres y al personal.
- J Considerar las políticas establecidas y lineamientos del manual, para que los procesos estén sujetos a acciones previamente establecidas.

4.4. Organigrama de la Fundación

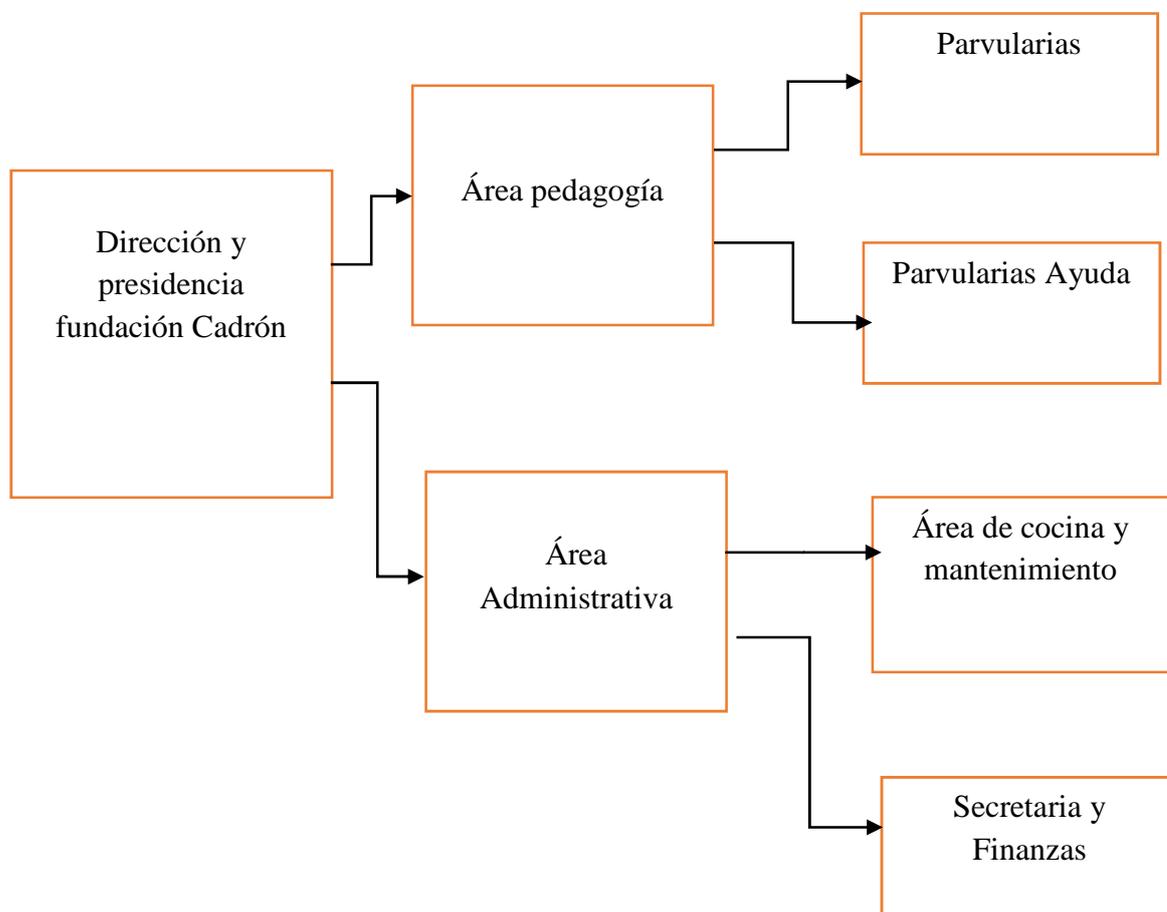


Figura 23 Organigrama de la Fundación
Fuente: Fundación Cadrón
Elaborado por: Daniel Núñez Larco



La Famille Internationale
de Miséricorde

MANUAL DE SERVICIOS

DE LA FUNDACIÓN ROSALÍA CADRÓN

© Derechos Reservados 2019

FUNDACIÓN ROSALIA CADRÓN

Dirección:

Calle Misericordia Entre Calle Quevedo Y Calle Caluma

Manzana 137 solar 10 D,

Ecuador-Guayaquil

Tel. 29 86 083

La reproducción total o parcial de este Material es uso explosivo para la Fundación Rosalía Cadrón podrá efectuarse mediante la autorización expresa General de la Administración de la Función., dándole el crédito correspondiente.

 <p>La Famille Internationale de Misericorde</p>	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 3/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

Número	CONTENIDO DEL MANUAL	Página
1	Introducción	4
2	Alcance	5
3	Objetivo	5
4	Principios	5
5	Políticas de Servicio	6
5.1	Políticas Generales	7
5.2	Política de servicio en el área guardería	8
5.3	Política de servicio en el área de becarios	12
5.4	Política de servicio en la madre soltera	13
6	Flujos de Servicios	14
6.1	Flujo de atención en el área guardería	15
6.2	Flujo de programa de becas	16
6.3	Flujo de programa de capacitación a las madres	17
7	Recomendaciones de Uso	18
8	Simbología usada en Flujogramas	20

 <p>La Famille Internationale de Misericorde</p>	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 4/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

1.-INTRODUCCION

Un manual de servicio es una herramienta estratégica que se utiliza en la organización de la fundación Rosalía Cadrón, su función es la de coordinar las actividades que realiza el personal que labora en el área pedagógica, administrativa y madres solteras. La vinculación de mejoras del manual involucra un cambio en la jornada matutina que se realiza continuamente, es decir tener una participación más activa con la madre de familia, un apego directo del infante, parvularias y madre de familia.

La estrategia aplicada para difundir un mejor servicio, tiene el apego directo de la parvularia para con la madre soltera, dando un esquema completo de cómo en la actitud del representado y cuáles son las actividades que tiene que realizar en el hogar para mejorar el intelecto y la motricidad. El aprendizaje de los niños de tres años refleja la parte más cognoscitiva del aprendizaje, donde en ese momento que aprende desarrollar múltiples habilidades que se verán reflejadas en el crecimiento.

Una actitud de apoyo al infante por parte de la parvulario en el momento que se comunica con la madre, es señal de preocupación, además de interés de la fundación por lo que acontece en cada uno de los representados, un respaldo significa no solamente cuidara al niño, sino más bien demostrar que hay un aprendizaje sólido, una conducta bien definida y la participación del entorno entre parvularias y madre de familia.

La fundación Rosalía Cadrón, mantiene una política de servicio dirigida a madres solteras de diferentes edades, considerando siempre la vulnerabilidad e inconvenientes suscitado en el hogar, además gestiona acciones de inducción y capacitación en temas artesanales y profesionales, creando expectativa en el aprendizaje y fortalecimiento de la familia.

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 5/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

2.-ALCANCE

El alcance del presente manual de servicio es la de fortalecer las actividades realizadas por el personal docente, siendo necesario la participación activa de la madre de familia con su representado y de esa forma establecer un diálogo fraterno entre la fundación y la familia del infante.

Las acciones realizadas en la fundación son de carácter abiertas y toda la comunidad puede participar en el fortalecimiento y apego a las madres solteras vulnerables.

Entre los principales parámetros a considerar para la organización del servicio se detalla las distintas áreas dentro de la fundación

3.-OBJETIVOS

Describir cuales son las principales actividades que se tienen que desarrollar dentro de la guardería, plan de becas y escuelas para madres para fortalecer el servicio y generar un apego efectivo con todos los involucrados. Las actividades darán referenciada en un manual de servicio que fortalece el plan de acción y permita una mejora participación de todos los involucrados.

4.-PRINCIPIOS

Los principios para que se ejecute el manual de servicios para Fundación Rosalía Cadrón detallan continuación:

- ✓ Ética
- ✓ Moral
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Respeto

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 6/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

POLÍTICA DE SERVICIO

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 7/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

5.- POLÍTICA DE SERVICIO

5.1.-Políticas Generales

-) Realizar el trabajo con cuidado, eficiencia y esmero apropiados, de forma oportuna de acuerdo a las necesidades.
-) Respetar a los superiores y directivos, así como cumplir y acaparar todas las órdenes e instrucciones.
-) Comunicar de forma responsable, inmediata y oportuna a sus superiores cuando observe el cometimiento de incorrecciones, delitos o infracciones en la Fundación ya sea en actividades que se presenten dentro y fuera de la misma.
-) Tener una conducta ejemplar en el trabajo, y prestar su colaboración para mantener el orden, la moral y la disciplina de acuerdo a los valores de la Fundación.
-) Debe de permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar de desempeño, no pudiendo por consiguiente abandonar sus funciones o pasar a otro sitio donde no le corresponda.
-) El desarrollo de planes, actividades y proyectos que se puedan realizar dentro y fuera de la Fundación, deberá cumplir con un proceso de planeación y se aprobado por la Directora de la Fundación.

 <p>La Famille Internationale de Miséricorde</p>	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 8/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

5.2.-Política de servicio en el área guardería

- J El personal de maestras deben velar que la sala de guardería en sus diferentes áreas estén comprometidas con el aseo, seguridad y limpieza, es responsabilidad de cada una de ellas dar a conocer los problemas e inconveniente que existe en el aseo.
- J La hora de entrada es a partir de las 7h30, el servicio comienza las 8h00 con la entrada de los infantes y la hora de salida de la guardería es a las 16h30, el tiempo de almuerzo es a las 12h30 con todos los niños.
- J La seguridad es un elemento indispensable para la prevención y cuidado de los infantes, cada maestra está obligada a dar conocimiento de alguna situación adversa o delictiva que podría presentarse dentro o fuera de la fundación, siendo su participación inmediata y comunicar tanto al personal de planta como a las autoridades competentes.
- J Cada niño debe de ser supervisado en todo momento y en la distinta área donde se encuentra ubicado, es responsabilidad de la maestra el mantener el control y disciplina dentro del área.
- J El desplazamiento de cada niño a distinta área debe de ser realizado con el control y cuidado de cada maestra.

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 9/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

- J Ninguna maestra puede utilizar la violencia o agresividad para exigir al infante que realice alguna actividad o acción, el no respetar esta política será sancionada con el despido inmediato o visto bueno

- J Cada niño es alimentado en el área de comedor, donde la maestra supervise vigila el comportamiento y la alimentación, después de comer, el infante es desplazado a los respectivos dormitorios para el descanso, la maestra debe de estar ubicada en el lugar al cuidado de cada niño

- J La maestra es la responsable de la entrega de cada niño a su respectivo representante o madre de familia mediante un registro de entrega-recepción en que consta la firma de quien recibe el infante. La profesora no puede entregar el infante a una persona desconocida, es responsabilidad de la maestra y la madre de familia el conocer cuál es la persona que constantemente entrega y retira al niño.

- J Todos los implementos e instrumento utilizado en la guardería están al cuidado de cada maestra, en el caso de existir un daño o perjuicio por no cuidar al infante, es la maestra la responsable de cubrir el daño o responder con otro material similar el problema acontecido.

- J Cada una de las maestras, deben de ser consciente en la alimentación del infante, no se le puede dar alimento que no ayuden al fortalecimiento y crecimiento del infante, la alimentación proporcionada por la fundación debe de estar regulada y regida por la nutricionista y a la vez por el apego al conocimiento de los alimentos adquiridos.

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 10/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

- J En el caso de presentarse un fenómeno natural en el sector cada maestra responsable del grupo de niño asignado y debe de realizar el simulacro conforme se lo practica, de esa manera el cuidado y la seguridad del infante es parte de la confianza de la fundación para con la madre.

- J Cada maestra debe proporcionar al niño un diario de actividades, donde la madre soltera tenga conocimiento pleno de lo que está realizando su niño la guardería y a la vez ayudarlo en las tareas encomendadas.

- J Es responsabilidad de la maestra entregar invitación a la madre de familia, para que exista a las actividades rutinarias que se realizan en la fundación y que contribuya directamente con la parte social y económica de la misma, participando en eventos y actividades previamente planificada.

- J Cada inconveniente problema que se susciten entre la fundación debe estar registrado en un informe, para que esa manera la directiva tome decisiones acertadas y pueda contribuir a la solución de un inconveniente.

- J La cámara de seguridad que existe en la fundación, son de uso exclusivo de la directora y de los directivos de la fundación, no podrá tener acceso a la misma personal docente, personal administrativo, y mucho menos madres de familia, en caso de requerir información de la Cámara se lo realiza a través de una orden legal o juzgado de turno.

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 11/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

- J Cada actividad realizada por la docente debe estar incurrida en una programación didáctica realizada, para que se cumplan con los cronogramas aplicados, en caso de no hacer una planificación también se realizará una sanción por escrito, verbal o por correo electrónico.

- J Las decisiones de realizar actividades serán aprobadas por la directora, en caso de incurrir gasto en dichas actividades, serán los directivos quienes tomen la decisión de aprobar dicha actividad.

- J En caso de que existan visitas de Canadá a las instalaciones, el personal tendrán la formalización de acceder al petitorio referente a hospedaje, alimentación y otros previamente planificados.

- J Para que un niño salga de la guardería a un evento, es responsabilidad de Directora aceptar el petitorio, donde todo el personal involucrado tiene que dirigirse al evento, tiene que existir la seguridad del caso, un transporte seguro, y la presencia de todo el personal docente para cuidar en todo momento al infante.

- J Es responsabilidad del personal docente pedir la autorización expresa de la madre de familia para desplazar el niño a un evento o actividad previamente planificada, en caso de no solicitar dicha autorización, los directivos sancionarán con visto bueno el no cumplimiento de dicha actividad o autorización respectiva.

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 12/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

5.3.-Política de servicio en el área de becarios

-) Cada niño tiene que ser hijo de una mamá soltera, para acceder a las becas que dona la fundación Rosalía Cadrón, para el adecuado aprendizaje de la familia favorecida, siendo necesario un esquema de control y evaluación de cada beneficiario, considerando lo siguiente lineamiento dentro de los becarios;
-) El becario tiene la obligación de asistir al llamado que haga la fundación, en actividades proyectadas como deporte, cultura, arte, entretenimiento, otros, este debe ser acompañado con la mamá y a la vez fortalecer el nombre la fundación en toda la entidad positiva realizadas.
-) El becario tiene la obligación de obtener buenas calificaciones, maximizar el rendimiento de sus estudios, y tener una disciplina progresista para de esa manera innovar la educación y el servicio brindado por parte la fundación.
-) Cada becario debe de responder por el monto asignado justificando el respaldo económico brindado por la fundación, es decir la viabilidad del recurso asignado en temas como: adquisición de libros, parada de transporte, pago de pensión, ayuda nutricional, medicinas, entre otros.
-) Cada becario tiene la obligación de participar en todos los eventos artísticos que se realizan dentro de la fundación e incluso asistir a las clases realizada de forma gratuita en determinadas áreas como aprendizaje en temas de música, manejo de instrumento, primeros auxilios, enfermería, costura, entre otros.

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 13/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

-) Cada becario al momento de terminar su estudio, tiene la responsabilidad de seguir contribuyendo con la fundación sin importar el tiempo y el espacio, este fortalece a la entidad por la ayuda profesional o artesanal ofrecida.

5.4.-Política de servicio en la madre soltera

-) La fundación, tiene la responsabilidad de servir a la madre soltera, considerando la situación vulnerable por la que atraviesa, sin importar situación social, económica, raza, etnia, conocimiento, religión, entre otros. La visión de la fundación es la de considerar en todo momento un servicio de ayuda constante, es decir acogerla y protegerla en todo momento, para esa manera dar un hegemonía de acciones relevantes que encamina la vida.
-) Para que se den los múltiples servicios que ofrece la fundación, es un requisito que sea madre soltera, hijos de madres solteras, o mujer agraviada, en condiciones básicas para respaldar el tema educación, salud y estadía.
-) Es responsabilidad de la directiva y personal administrativo el cobijar los ideales propuesto por la patrona canadiense Rosalía Cadrón, siendo básico un esquema de ayuda y trabajo social para respaldar la vulnerabilidad de una madre soltera.
-) Cada madre soltera tiene la potestad de ser registrada dentro de la fundación para acceder a los servicios de la misma ofrece como es la guardería, plan de becas, y bolsa de trabajo.

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 14/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

FLUJOS DE SERVICIOS

 <p>La Famille Internationale de Misericorde</p>	<h1>MANUAL DE SERVICIOS</h1>	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 15/21
CODIGO: FC-MS-01		VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

6.1.-FLUJOS DE SERVICIOS

6.1.-Flujo de Atención en el área guardería

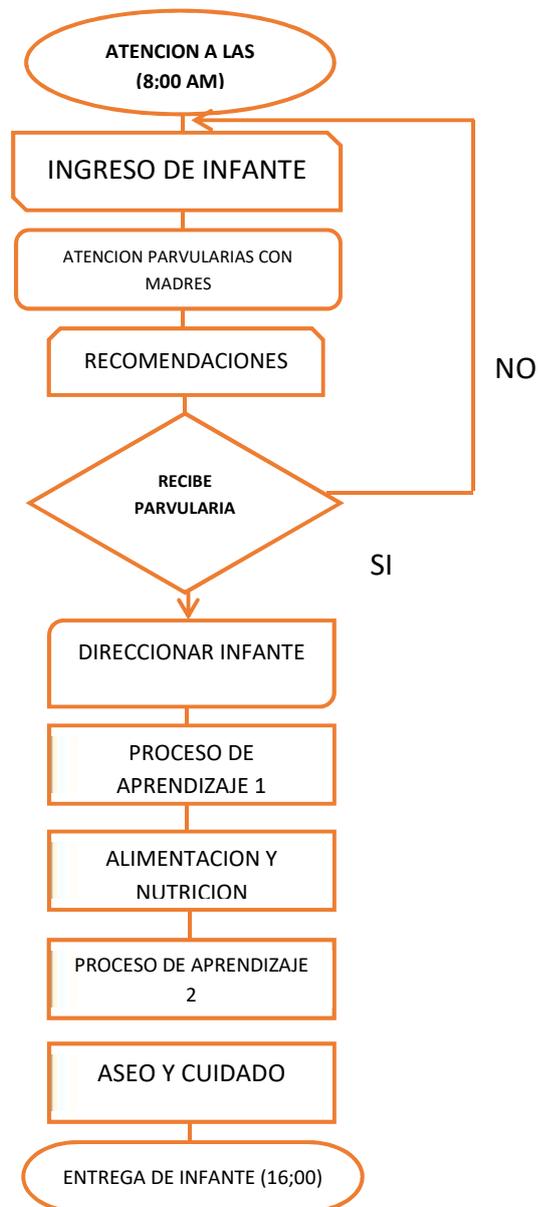


Figura 24 Flujo Propuesto de Atención en el Área Guardería
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
	CODIGO: FC-MS-01	PAG: 16/21 VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

6.2.-Flujo de programa de becas



Figura 25 Flujo Propuesto de Programa de Becas
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

 <p>La Famille Internationale de Misericorde</p>	<h1>MANUAL DE SERVICIOS</h1>	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 17/21
CODIGO: FC-MS-01		VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

6.3.-Flujo de programa de capacitación a las madres



Figura 26 Flujo Propuesto de Capacitación a las Madres Solteras
Elaborado por: Daniel Núñez Larco

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 18/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

RECOMENDACIONES DE USO

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 19/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

7.-RECOMENDACIONES DE USO

- ❖ El presente Manual fue realizado con la finalidad de ser utilizado como una guía o herramienta para los colaboradores de la Fundación Rosalía Cadrón. Las políticas que se detallan, y describen sirven para contribuir y mejorar los procesos, lineamientos y procedimientos que se llevan a cabo en las áreas mencionadas para alcanzar resultados óptimos en los diferentes servicios que se ofrece.
- ❖ El Manual es práctico y de fácil uso, fue diseñado con términos sencillos y entendibles para todo usuario.
- ❖ Está sujeto a cualquier actualización que la Dirección considere pertinente y necesaria, siempre y cuando se para mejorar la productividad y eficiencia en el servicio.
- ❖ Está dirigido al personal que se desarrolla dentro de la guardería, plan de becas y escuelas para madres, sin embargo, puede ser puesto en conocimiento en las demás áreas con la finalidad de socializar con los demás procesos.
- ❖ La Dirección debe garantizar la implementación del Manual y la capacitación a los colaboradores que intervienen dentro de la guardería, plan de becas y escuelas para madres.

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
		PAG: 20/21
	CODIGO: FC-MS-01	VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

SIMBOLOGÍA USADA EN FLUJOGRAMAS

	MANUAL DE SERVICIOS	Fecha de elaboración: 18-11-2018
	CODIGO: FC-MS-01	PAG: 21/21 VERSION: 0
Elaborado Por:		Aprobado por: Directora

8.-SIMBOLOGÍA USADA EN FLUJOGRAMAS

Tabla 21

Simbología usada en Flujogramas

Símbolo	Significado
	Indica el inicio del flujo de proceso.
	Simboliza una o varias actividades que requieren una documentación.
	Representa cada una de la actividad o el procedimiento a seguir.
	Representa la toma de decisión dentro del proceso.
	Simboliza la unión y orden de los flujos entre sí.
	Representa la unión de los flujos luego de una decisión
	Indica el final del proceso.

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

4.6. Flujos propuestos

4.6.1. Flujo propuesto en la atención en el área guardería

El flujo de servicio actualizado permite recibir al infante, para que luego la parvulario no solamente realice un proceso de llevar al niño a determinada área, sino todo lo contrario, la propuesta implica que la parvularia dialoga con la madre.

Al explicar todos los aspecto relacionado al niño y dar recomendaciones de cómo debe ser la actitud ante una situación comprometedora que el niño realice permite a la madre tomar correcciones para repercutir alguna mala acción que este realice.

Esta propuesta permite que exista la confianza entre la parte que está interesada en fortalecer la cultura y educación del niño. (Ver figura 23)

4.6.2. Flujo propuesto de mejora en el programa de becas

El flujo propuesto permite otorgar el plan de Becas posterior a evolución socioeconómica y psicológica para ver cómo se encuentra actualmente el posible beneficiario, donde después de aprobar la solicitud, se realiza el otorgamiento de la beca continuando con los justificativos económicos como respaldo del uso de los fondos y se adiciona el seguimiento para saber cómo se encuentra el desempeño estudiantil.

Se incorporando como requisito posterior a la beca la participación obligatoria a los eventos y clases gratuitas que realiza la Fundación, y finalmente culminando con la contribución del Becario a la fundación por el servicio prestado al finalizar sus estudios.(Ver figura 24)

4.6.3. Flujo propuesto de mejora en la capacitación a las madres solteras

La propuesta de los cursos de capacitación es que antes de entregar el certificado, se establece una acción de práctica directa en una organización o que se ejecute lo conocimiento adquirido en la comunidad, luego se establezca una base de datos donde se mantenga en espera a la madre para realizar un trabajo previamente apegado a los conocimientos que se posee en el tema.

Un ejemplo práctico sería en el caso de madres de familia que asistieron a los curso de enfermería, recibieron su certificado y nada más, la propuesta abarca que aquella madre de familia que asistió los curso enfermería ahora tenga la oportunidad de ejercer la actividad en la comunidad a través del respaldo que a la fundación. (Ver figura 25)

4.7. Análisis Situacional FODA (después de la propuesta)

Tabla 22

Matriz FODA (después de la propuesta)

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="295 1131 778 1310">) Manejo adecuado de los recursos de la fundación para el fortalecimiento de la cultura y conducta del niño hijo de madre soltera <li data-bbox="295 1310 778 1568">) El manual de servicio permite ampliar la cobertura de atención y respaldo a la madre soltera, además sostiene una mayor confianza y participación activa de toda la familias que integran la fundación <li data-bbox="295 1568 778 1646">) Perfil eficiente del personal de la fundación Cadrón <li data-bbox="295 1646 778 1758">) Procesos adecuados en la atención a los niños y madres solteras <li data-bbox="295 1758 778 1836">) Programas de inducción para la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="850 1131 1353 1243">) Ampliar la solvencia de la fundación Rosalía Cadrón en todo el país <li data-bbox="850 1243 1353 1321">) Oportunidades y convenios de trabajo en conjunto desde Canadá <li data-bbox="850 1321 1353 1444">) Pronunciamiento con gratulados para con la comunidad por parte de la Fundación <li data-bbox="850 1444 1353 1646">) Comunidad con sólidos conocimientos en valores que pernoctan a través del tiempo y garantiza mejores acciones de servicio para la comunidad.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="295 250 774 358">) Participación de la comunidad en proyectos de familia y charlas de inducción <li data-bbox="295 362 774 470">) Nuevas opciones de becas y proyectos por falta de presupuesto <li data-bbox="295 474 774 560">) Juegos interactivos en niños de 1 años 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="850 250 1343 324">) Situación económica y política del país <li data-bbox="850 329 1343 403">) Cambio del dólar americano con el dólar canadiense

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación se determinó que es necesario elaborar un plan de diseño organizacional de servicio para la fundación Cadrón ya que al implementar nuevas políticas o lineamientos dentro de los estatutos la tendencia a mejorar es optimista, esto implica calidad de servicio y un trabajo confiable entre todos quienes integran la fundación en beneficio de las madres solteras, por ello se concluye con lo siguiente:

- La investigación permitió realizar un estudio a las madres solteras que utilizan los servicios de la fundación Rosalía Cadrón, estableciéndose que la atención es eficiente, sin embargo es necesario ampliar la cobertura de servicio a través de las múltiples ayudas que se ofrecen para con la congregación, siendo necesario una interacción entre quienes dirigen, operan y usan la ayuda social.
- Se determinó que entre las principales estrategia está la difusión de nuevos lineamientos que benefician a la actual planificación, mejorando los procesos a través de una ampliación espectro social que se brinda, implementando un manual de servicio para que el personal tenga un mayor campo de acción en las labores que realizan para satisfacer las necesidades de las madres solteras.
- Se diseñó un plan organizacional de servicio con el fin de mejorar la actual atención por medio de una actualización de la misión, visión, objetivos y políticas en el área de servicio comprometiendo a los empleados a mejorar las labores que realizan en la fundación.

RECOMENDACIONES

-) Es recomendable poner en marcha el proyecto de diseño de plan organizacional de servicios en la función Cadrón en beneficio de las madres solteras, permitiendo las mejoras de los procesos actuales.
- Se debe implementar el manual propuesto que permite ser más eficiente en las labores de los empleados, mejorando la atención de los servicios que presta la fundación, sugiriéndose que sea actualizado continuamente acorde a sus necesidades.
 - Se recomienda la capacitación en temas relevantes al servicio que se brindan tales como guardería, plan de becas y en las actividades de las madres solteras, previa aprobación de sus directivos y ejecutada por quien realiza el cargo de Directora de la misma.
 - Se sugiere que el plan diseñado mejorará la atención del servicio que brinda la fundación, comprometiendo a los empleados a ser eficiente en las labores que desempeñan en beneficios de las madres solteras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. S., & Leon, L. (2013). LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN LAS Universidades. En R. N. ECOTEC, Memeorias Universidad Ecotec: (pág. 22). Guayaquil: U. Ecotec.
- Alcivar, G. M. (2014). USO ESTRATÉGICO DE LAS REDES SOCIALES. En R. N. Verba, Comunicacion y dialogo (pág. 22). Guayaquil: Universidad Ecotec, Campus Samborondón.
- Aljure, S. A. (2015). El plan estratégico de comunicación. Sabana: Universidad La Sabana.
- Alvarado, L. K., & Luiggi, G. T. (2017). Creación de un manual organizacional para la compañía PACIFIC COOLING SERVICES S.A de la ciudad de Guayaquil 2016 (<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16867/1/TESIS%20MANUAL%20ORGANIZACIONAL%20PACCOOLSE.pdf> ed.). Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Amorós, C. (2013). Las madres solteras se enfrentan a gran cantidad de problemas. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://madresoltera.org/problemas/>
- Araque, M. C., & Cruz, L. F. (2014). Planificacion estrategica de la empresa AICA (<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/10280/T-ESPE-048402.pdf?sequence=1> ed.). Sangolqui: Univerddidad de las Fuerzas Armadas.
- Betancur, J. G. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano. Revista CES Psicología , 9 (1), 111.
- Camarero, A. (5 de Febrero de 2018). Madres solas por elección: un nuevo modelo de familia. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de https://elpais.com/elpais/2018/02/05/mamas_papas/1517817753_240006.html
- Capriotti, P. (2015). La Importancia de la Imagen Corporativa. España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.

- Costa, J. (2011). Imagen Corporativa en el siglo XXI. Colección Inclusiones, Ediciones La Crujía, 2001.
- Cuesta, A. (10 de Diciembre de 2015). LA MUJER Y EL MATRIMONIO EN LA ANTIGUA ROMA. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://historiadospuncocero.com/la-mujer-y-el-matrimonio-en-la-antigua-roma/>
- Dasuky, S. (2010). Cuatro versiones de la ética y la moral. (<http://cmap.upb.edu.co/rid=1GCFQ5KLN-T0G1NL-9W/cuatro%20versiones%20de%20la%20%C3%A9tica.pdf>, Ed.) Medellín, Colombia.: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Escobar, D. R. (2010). LAS ONG COMO ORGANIZACIONES SOCIALES Y AGENTES DE TRANSFORMACIÓN DE LA REALIDAD: DESARROLLO HISTÓRICO, EVOLUCIÓN Y CLASIFICACIÓN*. Bogotá: Universidad Libre.
- Galvez, D. M. (2015). Modelo de planeacion estrategico aplicado a una microempresa artesanal del sector metalmeccanico del Ecuador, caso empresa metalmeccanica Galvez, "EMG HIERRO FORJADO". (<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2084/1/CD-0601.pdf> ed.). Quito: Escuela Politecnica Nacional.
- González, F. A. (2013). El entorno familiar de una madre soltera: un Relato de Vida. Revista de Trabajo Social , 3 (2), 211.
- Libreros, I. A., & Garcia, J. E. (20 de Agosto de 2017). Particularidades sociales adolescente, madres soltera, madre trabajadora. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://www.slideshare.net/sorerbil/particularidades-sociales-adolescente-madres-soltera-madre-trabajadora>
- MARÍN-IDÁRRAGA, D. A., & CUARTAS-MARÍN, J. C. (2014). TEORÍAS DEL ANÁLISIS Y DISEÑO ORGANIZACIONAL.: UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO - UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COLOMBIA.

- Ministerio de Trabajo. (2014). Fundaciones, Corporaciones y Microempresas Asociativas. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de REQUISITOS PARA LA CONSTITUCION DE FUNDACIONES Y CORPORACIONES: <http://www.trabajo.gob.ec/fundaciones-corporaciones-y-microempresas-asociativas/>
- Ministerio de Turismo. (2017). REGLAMENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA A LAS ORGANIZACIONES SOCIALES. Quito: Suplemento del Registro Oficial No. 109.
- Mosquera, G. E. (2013). Plan de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional para fomentar el Desarrollo Social en la Parroquia de Calderón de la Provincia de Pichincha, a través de su Gobierno Local, la Junta Parroquial. (http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10700/1/53240_1.pdf ed.). Quito: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.
- Muñoz, T. d. (2013). Evaluacion del diseño micro curricular de la asignatura etica profesional y rediseño por competencia; propuesta de una guia metodologica del aprendizaje constructivista (<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1481/1/Mu%C3%B1oz%20Tania.pdf> ed.). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Ok Diario . (30 de Abril de 2016). Lo que aprenden los hijos de madres solteras. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://okdiario.com/bebes/2016/04/30/lo-que-aprenden-hijos-madres-solteras-2695238>
- Ortega, A. (2015). Antropología del matrimonio-familia, mujer y género. Entre Parentesis , 15.
- Paredes, S. (8 de Abril de 2016). Madres solteras. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://www.todopapas.com/padres/psicologia-y-sexualidad/madres-solteras-1179>

- Pérez, O. G., Arango, S. M., & Sepulveda, A. L. (2014). Las organizaciones no gubernamentales –ONG–: hacia la construcción de su significado*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- Rivas, M. d. (2014). La formación en valores en la Educación Superior a Distancia (http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Mrrivas/RIVAS_MANZANO_Rosario_Tesis.pdf ed.). Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Romero, S. A. (2013). COMUNICACIÓN INTERNA; COMUNICACIÓN SOCIAL;. Guayaquil: UIDE.
- Sanchez, M. (2014). Habilidades racionales: estrategia, estructura y sistema. academia.edu.
- Santillán, J. G., & Villanueva, D. C. (2013). Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía POISON S.A. Guayaquil - Ecuador: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL.
- Sixto, J. G. (2015). Desarrollo de las redes sociales como herramienta de marketing. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal , 32.
- Solórzano, G. B. (2017). IMPORTANCIA DE LA DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS. Jesús Nereida Aceves López, Mtra. de tiempo completo del Depto. de Contaduría y Finanzas ITSON, .
- Vasquez, J. Y., & Vasquez, A. Y. (2016). Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil, 2015 (<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17421/1/TESIS%20V6.4%20%20AZUCENA%20Y%20JENNNY%20VASQUEZ%20%20ROMMOR%20FCA%20GE%20310106022017.pdf> ed.). Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.

Vega, F. (2010). SITUACIÓN DE LAS MADRES SOLTERAS, VISTO DESDE
LA TEORÍA DE ERV
(https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/esc_sup/actopan/licenciatura/Situacion%20de%20las%20madres%20solteras.pdf ed.). Mexico:
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO.

ANEXOS

Anexo 1 Fichas de encuesta a las madres de familia de la Fundación Cadrón

	FICHA DE ENCUESTA A LAS MADRES	FUNDACIÓN ROSALIA DE CADRÓN
INTRUCCIONES: PARA CONETAR MARQUE CON UNA (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA A LA OPCION QUE CREA CONVENIENTE TENIENDO EN CUENTA LOS SIGUIENTES PARAMENTROS.		
SI: SI ESTA DE ACUERDO		NO: SI ESTA EN DESACUERDO
DESCRIPCION	SI	NO
1.- ¿CONOCE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA FUNDACIÓN CADRÓN?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- ¿CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA FUNDACIÓN SON EFICIENTES?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- ¿LA CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE LA FUNDACIÓN LE PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL ESTA CAPACITADO PAR ATENDER LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA FUNDACIÓN?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- ¿TOMANDO EN CUENTA EL TRATO QUE RECIBE, ¿USTED RECOMENDARIA A LA FUNDACIÓN CADRÓN A ALGUN FAMILIAR, AMIGO O CONOCIDO?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Anexo 2 Fichas de encuesta a los colaboradores de la Fundación Cadrón

		FICHA DE ENCUESTA A COLABOLADORES		FUNDACIÓN ROSALIA DE CADRÓN			
INTRUCIONES: PARA CONETAR MARQUE CON UNA (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA A LA OPCION QUE CREA CONVENIENTE TENIENDO EN CUENTA LOS SIGUIENTES PARAMENTROS.							
SI: SI ESTA DE ACUERDO		NO: SI ESTA EN DESACUERDO					
1.- DATOS DEL INFORMANTE:							
GENERO:	HOMBRE		MUJER				
CARGO:							
AÑOS DE ANTIGÜEDAD	MENOS DE 2 AÑOS		DE 2 A 6 AÑOS		MAS DE 6 AÑOS		
DESCRIPCION				SI		NO	
1.- ¿TIENE USTED CONOCIMIENTO SOBRE LA MISION Y VISION DE LA FUNDACION?							
2.- ¿USTED SE SIENTE COMPROMETIDO CON EL SERVICIO QUE BRINDA LA FUNDACION?							
3.- ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL ESTA CAPACITADO PAR DAR A CONOCER LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA FUNDACION?							
4.- ¿LA RENUMERACION PERCIBIDA POR EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA SASTIFACE SUS NECESIDADES?							
5.- ¿EL PERSONAL DE PARVULARIAS CUENTA CON EL CONOCIMIENTO NECESARIO PARA BRINDAR EL SERVICIO QUE OFRECE LA FUNDACION?							
6.- ¿RECIBE CAPACITACIONES POR PARTE DE LA FUNDACION PARA FORTALECER SU DESEMPEÑO LABORAL?							
7.- ¿CONSIDERA QUE EXITE UNA COMUNICACIÓN EFICIENTE INTERNAMENTE?							
8.- ¿HAY DINAMISMO EN EL EQUIPO DE TRABAJO EN LA FUNDACIÓN CADRÓN?							
9.- ¿PIENSA USTED QUE LAS FUNCIONES Y POLÍTICAS PARA EL SERVICIO OFRECIDO ESTÁN DEFINIDAS CLARAMENTE?							
10.- ¿CONSIDERA QUE EL SERVICIO OFRECIDOS A LAS MADRES SOLTERAS ES EFICIENTE EN LA FUNDACIÓN CADRÓN?							

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Anexo 3 Fichas de encuesta a los directivos de la Fundación Cadrón

	FICHA DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS				FUNDACIÓN ROSALIA DE CADRÓN			
INTRUCIONES: PARA CONETAR MARQUE CON UNA (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA A LA OPCION QUE CREA CONVENIENTE TENIENDO EN CUENTA LOS SIGUIENTES PARAMENTROS.								
SI: SI ESTA DE ACUERDO				NO: SI ESTA EN DESACUERDO				
DESCRIPCION						SI	NO	
1.- ¿EL PERSONAL DE LA FUNDACION CONOCE LA MISION Y VISION?								
2.- ¿CONSIDERA QUE LA MISION Y VISION SON CLAROS?								
3.- ¿CONSIDERA QUE LA GESTION EN LA FUNDACION CADRON ES EFICIENTE?								
4. - ¿CONSIDERA EFICAZ EL TRABAJO REALIZADO CON LOS NIÑOS DE LAS MADRES SOLTERAS DE LA FUNDACION CADRON?								
5.- ¿SE DAN CAPACITACIONES PARA RETROALIMENTAR Y MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE EN LA FUNDACION?								
6.- ¿EN LA UNIDAD DE SERVICIOS A LAS MADRES DE FAMILIA APLICA ALGUN MODELO DE GESTION?								
7.- ¿CONSIDERA QUE EXITE UNA COMUNICACION EFICIENTE INTERNAMENTE?								
8.- ¿CONSIDERA QUE HAY MALA INFORMACION POR PARTE DEL PERSONAL CUANDO UNA ACTUAL O FUTURA BENEFICIARIA CONSULTA O BUCA INFORMACION?								
9.- ¿EXITE UN MANUAL DE FUNCIONES DE ACUERDO A LA NECESIDADES Y TAREAS A REALIZAR EN LA FUNDACION?								
10.- ¿EXISTE EN LA FUNDACION CADRON POLITICA SOLIDAS PARA MANTENER UN BUEN SERVICIO?								
11.- ¿CREE QUE LA REMUNERACION PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES REPERCUTE EN SU DESEMPEÑO?								

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Anexo 4 Ficha de Observación

	<p>FICHA DE OBSERVACIÓN</p>	<p>FUNDACIÓN ROSALIA DE CADRÓN</p>		
DESCRIPCION	SI	NO	OBSERVACION	
1.- ESTA LA MISION Y VISION ACTUALIZADAS ACORDE A LOS SERVICIOS QUE DA LA FUNDACIÓN				
2.- EXISTE UNA BUENA COMUNICACION POR QUIENES CONFORMAN LA FUNDACION				
3.- LA GESTIÓN EN LA FUNDACIÓN CADRÓN ES EFICIENTE				
4. - SE ESTAN DANDO CAPACITACIONES PARA RETROALIMENTAR Y MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE EN LA FUNDACIÓN				
5.- EL PERSONAL CONOCE TODOS LOS SERVICIO QUE DA LA FUNDACIÓN PARA GUIAR A LAS MADRES				
6.- TIENE LA FUNDACIÓN UN MANUAL DE SERVICIO PARA GUIAR A SUS EMPLEADOS EN EL CORRECTO DESEMPEÑO				
7.- EXISTE UNA BUENA RELACIÓN ENTRE LAS MADRES SOLTERAS Y LAS PARVULARIAS				
8.- LOS COLABORADORES RESPETAN EL ORGNIGRAMA EMPRESARIAL				
9.- HAY COMPROMISO Y COLABORACIÓN EN QUIEN INTEGRAN LA FUNDACIÓN				

Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Anexo 5 Detalle de las encuestas realizadas de la Fundación Cadrón



Elaborado por: Daniel Núñez Larco

Anexo 6 Detalle de la ONG's

La ONGs

La ONG es una de las organizaciones sociales en la cual su evolución histórica ha sido clasificada por ser una de las construcciones de la propia identidad en donde sus realizaciones de las actividades han hecho que las organizaciones sociales sean evolutivas y de construcciones para su propia identidad, para lo cual su realización ha sido una de las actividades y proyectos generales para la transformación sociopolítica de la realidad mientras que el objetivo principal es la mejora en la calidad de vida de las personas y comunidades en general en ámbitos nacionales e internacionales.

Las ONG no sólo son autónomas e independientes de los gobiernos, lo que les permite convertirse en actores influenciadores de la política pública, sino que también cumplen la función de mecanismo de participación política, rol cada vez más importante en la promoción de la democracia; para esto utilizan la denominada rendición de cuentas y la promoción de la participación ciudadana en los asuntos políticos en una sociedad. Dada esta función política, algunos gobiernos han tratado de influir en las ONG, mediante el establecimiento de ONG propias, y mediante la financiación de proyectos. (Pérez, Arango, & Sepulveda, 2014, págs. 62-64)

Por esa razón es que las organizaciones han hecho que sus objetivos sean mucho más investigativos en cuestiones de revisiones conceptuales, para que a gran medida se conviertan en estructuras sociales de las organizaciones, volviéndose una especie de sistemas sociales de gran medida convirtiéndose de forma real y con clara estructura social, muchas de sus consolidaciones son motivados en factores de convergencia donde estos definirán su desarrollo y estrategias de cooperación o de una unión para la colaboración.

En estos términos, las organizaciones sociales se pueden definir como la concreción de un conjunto de acciones colectivas que son emprendidas por grupos de individuos que tienen entre sí intereses comunes con el objetivo de satisfacerlos. La acción colectiva se encuentra en la esencia, en el origen o en el sustrato de lo social, en la medida en que su resultado proviene de la coordinación de la acción de un individuo con otros para el logro de fines vitales más inmediatos. De aquí se deriva que una formación social construida a partir de individuos aislados es inimaginable e inexistente, no sería coherente con la misma evolución histórica de la cultura humana. (Escobar, 2010, pág. 42)

No obstante, los principios de las articulaciones y coordinaciones entre cada uno de los individuos están en la actuación de forma conjunta, donde estos no forman un acto natural sino más bien de realidad surgiendo así cada uno de los procesos, tanto de ámbito económico material como de cultural simbólico haciendo que estos sean interés evolutivos ante las acciones de los valores de cada proceso y dialogo permanente ante las coherencias relativas.