



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL “BELÉN ALARCÓN”**

EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

AUTORAS:

KAREN ÁNGELA ÁLAVA CHÁVEZ

MARÍA EMILIA MEJÍA ANDRADE

TUTOR:

ING. XAVIER DUEÑAS ESPINOZA

PORTOVIEJO – MANABÍ - ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Xavier Dueñas Espinoza, en calidad de Tutor de este Trabajo de Titulación, certifica que las egresadas: Karen Ángela Álava Chávez y María Emilia Mejía Andrade, son autoras del Trabajo de Titulación denominado: Los Procesos Administrativos y su incidencia en la Gestión de Calidad en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo, previo a la obtención del Título de Licenciadas en Administración de Empresas, bajo mi dirección y supervisión, trabajo que ha sido elaborado siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

.....
Ing. Xavier Dueñas Espinoza

Tutor

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

El Trabajo de Titulación denominado: Los Procesos Administrativos y su incidencia en la Gestión de Calidad en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo, presentado por las egresadas: Karen Ángela Álava Chávez y María Emilia Mejía Andrade, después de ser analizado y revisado por los Señores Miembros del Tribunal como requisito previo a la obtención del Título de Licenciadas en Administración de Empresas, en el cumplimiento de lo que establece la Ley se da por aprobado

.....
Ing. Mercedes Intriago Cedeño MSc
Coordinadora de Carrera

.....
Ing. Xavier Dueñas Espinoza
Tutor

.....
Ing. Andrea Ruiz Vélez PhD.
Miembro del tribunal

.....
Ec. Katty Loor Ávila PhD.
Miembro del tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Karen Ángela Álava Chávez y María Emilia Mejía Andrade, siendo autoras del presente Trabajo de Titulación denominado: Los Procesos Administrativos y su incidencia en la Gestión de Calidad en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo, damos credibilidad sobre la información presentada, declarando que el documento es de propia autoría y que ha sido elaborado bajo las normas e indicaciones del Reglamento de Titulación de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, tomando responsabilidad sobre el contenido que integra el mismo, al igual que las ideas, resultados y conclusiones.

.....
Karen Ángela Álava Chávez

AUTORA

.....
María Emilia Mejía Andrade

AUTORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme salud, llenarme de sabiduría y resiliencia para poder culminar con esta etapa de mi vida que me ha nutrido de conocimientos y me permitió conocer a seres humanos extraordinarios que los llevaré siempre en mi corazón.

A mi tutor de tesis, Ing. Xavier Dueñas Espinoza, por su orientación experta, su apoyo constante y sus valiosos comentarios que guiaron este trabajo desde su concepción hasta su conclusión. Sus conocimientos y dedicación fueron fundamentales para el éxito de este proyecto.

Agradecimiento total a todos los profesores del área empresarial, por su invaluable ayuda y por compartir su experiencia académica conmigo a lo largo de mi formación, a mis compañeros de clase por sus debates estimulantes, Cinthia Ruiz amiga incondicional y sobre todo a mi compañera de proyectos desde el día uno, María Emilia Mejía, quién con sus ideas y sugerencias contribuyeron de manera significativa al desarrollo de este trabajo.

Mi profundo agradecimiento se extiende a mi familia y amigos por su amor, aliento y comprensión. Su apoyo incondicional fue mi mayor fortaleza durante los momentos desafiantes de este proyecto. A mis padres señor Xavier Álava y señora Edith Chávez, les agradezco infinitamente por su constante estímulo y por creer en mí en todo momento, a mi hermano por ser mi voz de aliento y empuje para no decaer, a mi compañero de vida y aventuras Ing. Gary Zambrano, por estar presente en cada peldaño alcanzado durante mi formación académica, por su motivación, compañía y refugio brindado cuando sentía que ya no podía continuar. Este trabajo no habría sido posible sin la colaboración y el apoyo de cada uno de ustedes.

A todos, gracias.

- **Karen Álava Chávez**

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a mi tutor de tesis el Ing. Xavier Dueñas por su orientación, apoyo, y toda la dedicación a lo largo del proceso de investigación, siempre apoyándonos y motivándonos, transmitiéndonos todo ese conocimiento que lo llevaremos a nuestra vida profesional.

Agradezco enormemente a mi Universidad San Gregorio de Portoviejo por darme tan buena acogida desde el día uno cuando ingresé a estudiar aquí, aún recuerdo el bonito recibimiento que tuvimos por parte de todos nuestros docentes, a mis compañeros de curso donde nunca faltaron las risas y el apoyo de cada uno de ellos, forman una parte muy importante de mi vida, en especial a mis amigas Karen Álava y Cinthia Ruiz que siempre estuvieron conmigo, juntas apoyándonos mutuamente durante todo este periodo de estudio, mi agradecimiento infinito a ellas por todo este tiempo donde fueron mucho más que mis compañeras de universidad.

A mis docentes, a cada uno de ellos por todo el conocimiento que adquirí durante todos estos años, me llevo de todos ellos cosas realmente importantes, ser docente es un trabajo diario, y que bonito sentir y ver como la USGP tiene docentes de calidad, esos que te inspiran, te llenan de conocimientos y experiencias.

A mi motor más importante, mi familia, mis padres y mis hermanas, que fueron mi inspiración para culminar esta carrera, sin ellos nada de esto hubiera sido posible, gracias por apoyarme en cada decisión que tomé, gracias por no soltarme jamás y caminar conmigo todo este tiempo.

Gracias, gracias, gracias.

- **Emilia Mejía Andrade**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis hijos: Thiago, Emmanuel y Ezequiel, quiénes fueron son y serán mi mayor motivación, su amor y admiración constante han sido mi fuente de inspiración a lo largo de esta travesía académica. Su inquebrantable fe en mí ha sido el faro que me ha guiado en los momentos de oscuridad y duda. A ustedes les dedico todo lo que he logrado.

A quienes han estado a mi lado en cada paso del camino, brindándome ánimo, comprensión y aliento cuando más lo necesitaba. Su presencia ha llenado mi vida de alegría y significado, y por ello les estoy eternamente agradecida.

A todas las personas que, de una forma u otra, han contribuido a la realización de este trabajo, les dedico este logro con profundo agradecimiento y reconocimiento.

Por último y no menos importante, quiero dedicar esta investigación a mi abuelito, señor Homero Álava Lucas, y a mis ángeles amados, quiénes desde el cielo me guiaron en cada paso y me dieron fuerzas para no flaquear durante todo el proceso académico; sé que están orgullosos de mí.

Que este trabajo sea un modesto tributo a su generosidad, amor y confianza en mí. Sin ustedes, este camino habría sido imposible.

- **Karen Álava Chávez**

DEDICATORIA

Esta Tesis se la dedico a Dios quien escribió mi camino y me acompañó cada día, a mi madre Rosa Marleny Andrade Zambrano y a mi padre Marlon Patricio Mejía Rodríguez que fueron quienes me apoyaron y me guiaron durante todo este tiempo donde muchas veces quizás me perdí, por ser mi cable a tierra, sin ellos no habría logrado esto.

- **Emilia Mejía Andrade**

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo buscó evaluar la incidencia de los procesos administrativos en la Gestión de Calidad del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” de la ciudad de Portoviejo. La investigación fue exploratoria, descriptiva, analítica, sintética, propositiva, documental, cualitativa y bibliográfica. Como técnicas de recolección de información se utilizó la entrevista se aplicó una entrevista a la propietaria del CDI “Belén Alarcón” y encuesta a los usuarios del mismo centro. Los resultados mostraron que el proceso administrativo desarrollado en este CDI ha hecho que la prestación de sus servicios este acorde a las necesidades de sus usuarios, también ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución, los procesos de facturación o pagos se realizan de forma ágil, se resuelven rápidamente las consultas o problemas de los clientes/usuarios, también es muy acertado el manejo confidencial de la información de los clientes/usuarios, lo que ha producido un importante nivel de satisfacción de dichos clientes/usuarios. El estudio concluyó que a pesar de que el proceso administrativo de esta institución es muy bueno es necesario implementar una plataforma para realizar trámites en línea, con la debida capacitación a los colaboradores en su uso, que permita mayor cobertura del servicio y menor aglomeración de clientes/usuarios en las instalaciones físicas.

Palabras clave: Proceso administrativo, Gestión, Calidad, Satisfacción del cliente, Toma de decisiones.

ABSTRACT

This work sought to evaluate the impact of administrative processes on the Quality Management of the "Belén Alarcón" Integral Development Center in the city of Portoviejo. The research was exploratory, descriptive, analytical, synthetic, propositional, documentary, qualitative and bibliographic. Interviews were used to collect information, an interview was conducted with the owner of the CDI "Belén Alarcón" and a survey was given to the users of the same center. The results showed that the administrative process developed in this CDI has made the provision of its services in accordance with the needs of its users, it has also allowed the fulfillment of the objectives set by the institution, the billing or payment processes are carried out in an agile way, queries or problems of customers/users are quickly resolved, The confidential handling of customer/user information is also very successful, which has produced a significant level of satisfaction of these customers/users. The study concluded that despite the fact that the administrative process of this institution is very good, it is necessary to implement a platform to carry out online procedures, with the proper training of employees in its use, which allows greater coverage of the service and less agglomeration of customers/users in the physical facilities.

Keywords: Administrative process, Management, Quality, Customer satisfaction, Decision making.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
AGRADECIMIENTO	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	IX
ABSTRACT	X
ÍNDICE DE CONTENIDOS	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
1. Generalidades	3
1.1. El problema	3
1.2. Tema	3
1.3. Antecedentes del problema	3

1.4. Planteamiento del problema	4
1.5. Formulación científica del problema	6
1.6. Delimitación del problema	6
1.7. Objetivos	6
1.7.1. Objetivo general:	6
1.7.2. Objetivos específicos:	6
1.8. Justificación	7
CAPÍTULO 2	9
2.1. Marco teórico	9
2.2. Marco conceptual	36
2.3. Marco legal	37
2.4. Marco ambiental	41
2.5. Señalización de las variables	41
2.5.1. Variable Independiente	41
2.5.2. Variable Dependiente	41
2.6. Operacionalización de las variables	42
CAPÍTULO 3	44
3.1. Plan de investigación	44
3.2. Tipos de investigación	44
3.3. Métodos de Investigación	45
3.4. Modalidades de la Investigación	45
3.5. Técnicas de Investigación	45

3.6. Población y Muestra	45
CAPÍTULO 4.....	46
4.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	46
4.2. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	58
CAPÍTULO 5	66
PROPUESTA.....	66
CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
APÉNDICE.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	46
Tabla 2	47
Tabla 3	48
Tabla 4	49
Tabla 5	50
Tabla 6	51
Tabla 7	52
Tabla 8	53
Tabla 9	54
Tabla 10	55
Tabla 11	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1.....	46
Figura 2.....	47
Figura 3.....	48
Figura 4.....	49
Figura 5.....	50
Figura 6.....	51
Figura 7.....	52
Figura 8.....	53
Figura 9.....	54
Figura 10.....	55
Figura 11.....	57

INTRODUCCIÓN

Las empresas, organizaciones y otras entidades están llamadas a ser cada vez más eficientes y eficaces, a través de la implementación de una adecuada gestión, pero para obtener dicha gestión requieren que sus procesos administrativos permitan un mejor desenvolvimiento empresarial, ya que el mejoramiento continuo parte del éxito empresarial.

La administración de una institución como el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” implica que todo su personal y directivos unan sus esfuerzos para poder gestionar de manera efectiva dicha empresa, estableciendo políticas que regulen su actividad empresarial y definiendo los procesos a través de los cuales su proceso administrativo ayude a su crecimiento y posicionamiento.

En tal sentido, es de suma importancia y de alto valor dominar las herramientas administrativas en un sentido práctico, de igual manera la aplicación de los recursos necesarios para cumplir con las etapas del proceso administrativo, sus elementos, características, dinámica, siendo fundamental su análisis y comprensión de cara a una correcta ejecución durante la aplicación de dicho proceso.

Pero al igual que los procesos administrativos, las instituciones deben contar con un enfoque en temas de calidad, por lo tanto, deben establecer objetivos estratégicos relacionados con la misión, visión y valores organizacionales, y determinar las acciones que permitan tener cambios positivos en la calidad. La gestión de la calidad debe contribuir a la optimización del talento humano y de los recursos para que respondan y satisfagan las necesidades de sus clientes o usuarios, por lo tanto, deben asumir un compromiso de brindar servicios de calidad con procesos eficientes destinados a alcanzar el logro de sus objetivos, para ello deben definir que factores de calidad potenciaran y cuáles serán las acciones de mejora. Este trabajo de investigación se dividió en cinco capítulos para una mejor comprensión, y estos son descritos

a continuación:

En el CAPÍTULO 1 se mostró el problema, sus antecedentes, el planteamiento del problema, la formulación científica del problema, la delimitación del problema, los objetivos, tanto general como específicos y la justificación.

En el CAPÍTULO 2 el Marco Teórico, el Marco Conceptual, el Marco Legal, el Marco Ambiental, la señalización de las variables del estudio y la operacionalización de esas variables.

En el CAPÍTULO 3 EL Marco Metodológico que contuvo el Plan de investigación, los tipos de investigación, los métodos de investigación, la modalidad de la investigación, las técnicas de investigación y la población y muestra.

En el CAPÍTULO 4 los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas en el trabajo de campo.

En el CAPÍTULO 5 la propuesta diseñada para mejorar la problemática detectada en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.

El objetivo de este trabajo fue evaluar la incidencia de los procesos administrativos en la Gestión de Calidad del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.

CAPÍTULO 1

1. Generalidades

1.1. El problema

Deficiencia en los procesos administrativos del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.

1.2. Tema

Los procesos administrativos y su incidencia en la Gestión de Calidad en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.

1.3. Antecedentes del problema

El Centro de Desarrollo Integral "Belén Alarcón" se estableció el 4 de octubre de 2021 en la ciudad de Portoviejo, con el propósito de brindar rehabilitación integral a niños con problemas en el neuro desarrollo, abarcando aspectos motores, cognitivos, conductuales y funcionales en áreas como terapia ocupacional, terapia de lenguaje, estimulación temprana y pedagógica. El centro cuenta con tres consultorios, equipados de múltiples maneras, para ofrecer estos servicios a niños de entre 6 meses y 12 años de edad, adaptados a las necesidades individuales.

Sin embargo, en la actualidad el centro enfrenta una limitación importante en lo que respecta a los procesos administrativos, ya que, al no poseer equipos informáticos como computadoras, laptops o tablets, dificulta la enseñanza educacional y la sistematización y control de los procesos administrativos, como el registro de pacientes, la programación de citas y las tareas financieras, como el pago de sueldos y el registro de ingresos y egresos; dichos procesos se llevan a cabo manualmente, utilizando cuadernos como registro contable, lo cual no garantiza eficacia en el control y recopilación de la información.

Por lo tanto, es evidente que la mejora de los procesos administrativos a través de la implementación de equipos informáticos y sistemas adecuados es crucial para fortalecer la gestión de calidad en el Centro de Desarrollo Integral "Belén Alarcón". Esto permitirá una mejor organización, control y seguimiento de los servicios terapéuticos, así como una mayor eficiencia en las tareas administrativas y financieras.

1.4. Planteamiento del problema

Durante mucho tiempo, la excelencia de los productos o servicios ha sido un factor clave para generar competitividad, rentabilidad y distinción en el ámbito empresarial y de gestión. En la actualidad, se dedica cada vez más atención a una administración minuciosa de los procesos y al aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles. (Díaz y Salazar, 2021).

Los cambios en la economía y el comercio internacional, vinculados a las innovaciones tecnológicas y científicas, han enfatizado la importancia de la calidad en los productos, procesos y servicios ofrecidos por las empresas en la actualidad. Esto se debe a que los clientes han elevado sus expectativas y esperan obtener un valor acorde con lo que pagan. Por lo tanto, las empresas necesitan implementar un sistema de gestión adecuado para tomar decisiones acertadas que les permitan no solo cumplir con los desafíos establecidos por sus clientes, sino también satisfacer sus necesidades. (Murrieta *et al.*, 2020).

La investigación concretada por Buenrostro y Hernández (2019), en México, establecen la relación entre el crecimiento económico de una empresa y la incorporación un sistema de Gestión de Calidad basado en la implementación de las TIC, teniendo como impacto positivo, un incremento en el capital, productividad directamente proporcional a la automatización digital, eficacia de servicios, eficiencia de trabajo, alcance mayoritario del mercado, e incremento exponencial de la rentabilidad de la empresa, todos vinculados a la

organización en procesos de empleo de recursos de información y comunicación guiada en pro del acceso a modalidades novedosas de conocimiento.

En Ecuador, se encuentra vigente la norma técnica nacional NTE INEN 2537, establecida por el Instituto Ecuatoriano de Normalización. Esta norma aborda el Sistema de Gestión Integral para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES), y tiene como objetivo proporcionar una guía específica para este tipo de empresas. Su propósito es asegurar que las MIPYMES cumplan con prácticas fundamentales de gestión y facilitar su adaptación a regulaciones internacionales.

En el año 2016 actualiza es actualizada la norma emitida en el 2009 por la NTEINEN ISO 9001:2016, misma que como base en la norma internacional correspondiente, de 2015. Introduce los principios de la gestión de la calidad, el enfoque a procesos, el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), el pensamiento basado en riesgos, la relación con otras normas de sistemas de gestión, los requerimientos para la empresa, las obligaciones que debe tener la alta dirección, así como las responsabilidades de los demás empleados respecto al sistema de gestión y los objetivos de calidad.

Se especifica también los mecanismos de evaluación que miden los procesos y su documentación, y los requisitos a cumplir para los productos y servicios. Adicionalmente, se establecen los aspectos esenciales para la mejora continua de los procesos, productos y servicios de la empresa. (Lucero *et al.*, 2020).

En el caso del Centro de Desarrollo Integral "Belén Alarcón" de la ciudad de Portoviejo, no aplican ninguna de las normas anteriormente mencionadas, no conocen lo que es un sistema de gestión de calidad que ayude con la mejora de sus procesos administrativos, es decir, sus procesos de control están basados en sistemas obsoletos que les impiden obtener resultados favorables en la toma de decisiones.

1.5. Formulación científica del problema

¿De qué manera incide la Gestión de Calidad en los procesos administrativos del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” de la ciudad de Portoviejo?

1.6. Delimitación del problema

- **Campo:** Administrativo.
- **Área:** Procesos Administrativos.
- **Aspecto:** Gestión de la Calidad.
- **Problema:** Deficiencia en los procesos administrativos del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.
- **Tema:** Los procesos administrativos y su incidencia en la Gestión de Calidad en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.
- **Delimitación espacial:** La investigación se efectuó en la ciudad de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí.
- **Delimitación temporal:** el período en el cual se realizó la investigación fue desde mayo de 2023 a marzo de 2024.
- **Línea de investigación:** Fomento a las micro, pequeñas y medianas empresas.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

- Evaluar la incidencia de los procesos administrativos en la Gestión de Calidad del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.

1.7.2. Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos del

Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.

- Investigar la efectividad del proceso de Gestión de Calidad del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.
- Diseñar una propuesta de mejora continua para los procesos administrativos del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo.

1.8. Justificación

Esta investigación tiene mucha relevancia ya que la Gestión de la Calidad es un aspecto muy significativo en cualquier organización, y los Centros de Desarrollo Integral no son la excepción. Los CDI desempeñan un papel fundamental en la atención y educación de los niños en sus primeros años de vida, lo que influye directamente en su neuro desarrollo, motor, cognitivo, emocional, y social.

Por lo tanto, es fundamental garantizar que el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” brinde servicios de calidad que cumplan con los estándares adecuados, desde ser un centro que cuide y eduque a niños que poseen este tipo de problemas, hasta tener la capacidad de adaptarse a las circunstancias del desarrollo moderno a la sociedad.

La importancia del tema radica en buscar unas alternativas de solución de problema a la investigación planteada y que permita asimismo ser un referente para que puedan constituirse otros centros que consigan ayudar prestando sus servicios para lograr dar una mayor tranquilidad a los padres de familia que tengan a sus hijos con estos tipos de problemas.

Los procesos administrativos emplean un punto clave en los CDI y su correcto funcionamiento. Tales procesos abarcan actividades como planificación, organización, dirección y control, y su correcta implementación puede tener un impacto significativo en la

gestión de la calidad. Una administración eficiente y que sea efectiva radica en garantizar que se formen políticas y procedimientos convenientes, que se asignen los recursos precisos de manera eficiente y así se lleve a cabo una supervisión adecuada y se realice un seguimiento continuo de los resultados y la satisfacción de los clientes.

Por ello es necesario realizar esta investigación sobre los procesos administrativos y su incidencia en la Gestión de la Calidad en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

Los resultados de esta investigación proporcionaron una base sólida para proponer recomendaciones y estrategias de mejora que contribuyan a optimizar la gestión de la calidad en el CDI mencionado. Al identificar las áreas de mejora en la implementación de estos procesos, se podrán ampliar acciones correctivas y preventivas que inicien una gestión más efectiva y eficiente que contribuyan al desarrollo integral de los niños y niñas atendidos en este Centro de Desarrollo.

CAPÍTULO 2

2.1. Marco teórico

El proceso administrativo: importancia

La globalización de la economía, la dinámica en la comunicación y el tiempo que disponen los clientes y usuarios para que sus necesidades sean cubiertas, obliga a que gerentes y administradores de empresas, de cualquier tipo, deban hacer un cambio en la forma de realizar sus procesos administrativos, sobre esto Meza (2021) hace referencia indicando que:

Los cambios organizacionales merecen la debida atención por parte de la gerencia, con la finalidad de conformar equipos humanos y tecnológicos, capaces de responder a las necesidades del entorno. Los cambios que requieren las empresas involucran aspectos tecnológicos, científicos, organizacionales, de dirección, entre otros, por lo tanto, es importante tener en cuenta cada uno de los elementos que intervienen en el funcionamiento de la organización a fin de realizar un adecuado proceso administrativo cuyos resultados sean beneficios para la empresa. (pp.1).

La forma de trabajar el proceso administrativo, como lo expresa Auquilla (2022), es un tema de gran importancia para las empresas ya que estas trabajan en función de buscar el mayor aprovechamiento de sus recursos, por lo que:

En la actualidad se conoce que una empresa exitosa que utiliza el proceso administrativo, lo que le permite obtener buenos resultados incluyendo también un conjunto de funciones administrativas dentro de una empresa u organización, logran aprovechar al máximo los recursos existentes de la forma más correcta y rápida, la misma que permite aprovechar también la mano de obra y los recursos técnicos y materiales que posee una empresa y así poder controlar de manera organizada los

recursos y disponerlos de manera eficiente logrando aplicar este proceso en la empresa donde cada miembro conoce cuál es su función dentro de la misma utilizando los puestos jerárquicos cuyas funciones son menos técnicas y más administrativas. (pp.14).

Así que gestionar bien un proceso administrativo implica diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en equipos los individuos cumplen eficientemente sus objetivos específicos. Para Choez (2019) el proceso administrativo ha superado la barrera del tiempo por cuanto conserva hasta la fecha la validez de sus principios:

Así que es necesario considerar a los procesos administrativos en las empresas como una herramienta que permite desarrollo y el logro de objetivos institucionales, el proceso está compuesto por una de serie etapas que tienen una gran relevancia al momento de promover técnicas y estrategias de gestión que contribuyan al buen direccionamiento y desarrollo de la entidad. (pp.37).

Es decir, y así lo expresa Cruz (2019), que el proceso administrativo hace referencia a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades, ya que:

Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los colaboradores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo, parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo. (pp.1).

Añade Rodríguez (2019) que la gestión de los procesos administrativos es adecuada según la perspectiva evaluadora de los colaboradores “debido a que las empresas deben

priorizar en sus procesos de inclusión del personal, de elementos altamente técnicos que conocen los conocimientos claves para gestionar la empresa y alcanzar el éxito”. (pp.7).

Bravo (2022) acota que el fracaso empresarial puede responder “a factores externos, como aquellos relacionados al comportamiento del mercado, o a factores internos, como aquellos referidos a la organización de los procesos administrativos de la empresa, en el presente caso, se ha de enfocar, exclusivamente, en los factores internos de la empresa”. (pp.1).

A lo que Tuarez (2021) agrega que “al mejorar la calidad de los procesos administrativos se aporta a la sociedad la entrega de una entidad administrativamente potenciada y preparada, con tecnología e innovación para enfrentar los constantes cambios y desafíos propios de una población en constante crecimiento y desarrollo”. (pp.8).

Entonces, realizar un buen proceso administrativo es fundamental como lo manifiesta Orellana *et al.*, (2019) al decir que:

Todas las empresas al momento deben implementar un modelo de gestión de su proceso administrativo adecuado a su misión, visión y objetivo. Deben tener presente que la evolución del mercado es constante y actuar dentro de éste es fundamental, pero sobre todo conocer que el funcionamiento de la empresa tanto externo como interno debe estar ligado a dicho cambio. Una correcta implementación de modelo de gestión permitirá cumplir cada uno de los objetivos planteados. (pp.239).

Etapas del proceso administrativo

Muchas empresas, sin importar su tamaño u orientación, presentan problemas administrativos deficientes, debido a que sus procesos carecen de formalidad, control o mejoras continuas. Esto así lo expresan Moreira y Pérez (2018) cuando dicen:

En la actualidad, tanto las grandes empresas como las pequeñas, se enfrentan a la necesidad de mejorar o cambiar sus procesos administrativos periódicamente para tener un margen de control en sus actividades, porque sin dicha gestión estas empresas podrían desaparecer del mercado; principalmente las pequeñas, que están más expuestas al fracaso debido a diferentes factores como económicos, tecnológicos, políticos, y culturales que amenazan su estabilidad y crecimiento económico. (pp.1).

Los procesos administrativos, casi de una manera universal y en base a estudios realizados por grandes eruditos de la administración, comulgan con la idea de que tienen o están divididos en cuatro etapas: la planificación, la organización, la dirección y el control, aunque este al final del proceso, en realidad está presente en todo este proceso y es de vital importancia para conseguir los objetivos planificados.

Según Fayol (2013), citado por Vargas y Zapata (2019), considera que toda organización:

Debe de seguir estas etapas: planeación, organización, dirección y control, con el propósito de que la empresa llegue a cumplir sus objetivos. Como primera etapa se toma a la planeación la cual se define como un plan para un mañana, planteando cada uno de los objetivos que se deseé alcanzar. La segunda etapa es la organización y se define como un conjunto de actividades que conjuntamente a la coordinación ayudan a alcanzarlos objetivos. Como tercera etapa la dirección, la cual se la define cómo se conduce la organización. Y la última etapa, el control, que se lo define como una fase que ayuda a ver si la secuencia planteada para el logro de los objetivos es o no la idónea para continuar con el plan. (pp.21).

Las etapas del proceso administrativo sirven a las organizaciones para no caer en la

improvisación, y lo más importante, permite tener información para poder tomar en cualquier momento decisiones acertadas para el beneficio de esas mismas organizaciones. Estas fases se describen más detalladamente a continuación:

Planeación. - Según Bernal (2007), citado por Vargas y Zapata (2019), define la planeación como los objetivos y estrategias que se realizan para la integración de las actividades y a su vez ayudan a la coordinación de las mismas, para así tener un mejor resultado para la organización y que se obtenga una mayor competitividad (pp.22).

Filosofía empresarial. Es muy importante en las organizaciones porque describe a grandes rasgos lo que la organización realiza, se la define con la misión. con lo que se ayudará a alcanzar los objetivos trazados de la organización (pp.22).

Objetivos. Teniendo ya claro la fase filosófica (políticas, valores, principios, misión, visión) se realiza el planteamiento de los objetivos teniendo en cuenta el desarrollo de la misión y visión, considerando también las políticas y los principios de la organización y asimismo teniendo en cuenta que el planteamiento de los objetivos tiene que ser cuantitativos y en un determinado tiempo con el fin de que se tenga claro para quien los ejecutara. (pp.22).

Estrategias. Este punto es muy fundamental ya que de esto dependerá que se llegue a los objetivos, desde el inicio del diagnóstico tanto del micro y macro entorno permitiendo a la organización identificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades para alcanzar metas y objetivos. (pp.23).

Organización. - Bernal (2007), citado por Vargas y Zapata (2019), considera que la organización es el proceso que ayuda a delegar funciones eligiendo a la persona idónea para dicha actividad y darle autonomía en la toma decisiones basada en una estructura establecida por lo que generará mayores resultados para la empresa. (pp.23).

Estructura organizacional. Se realiza la departamentalización divisional donde se establecen actividades por línea, este tipo de diseño funcional se recomienda para las organizaciones que requieren grados de diferenciación y especialización de tareas. (pp.23).

Manual de organización y funciones. Para realizar la determinación de la división de tareas es importante tener como criterio la optimización el desempeño de las personas en sus funciones. (pp.23).

Autoridad. Consiste en identificar la línea de autoridad que establezca las relaciones con sus colaboradores y así mismo con sus directivos, que ayude a la delegación de responsabilidad con la finalidad de generar un eficiente trabajo. (pp.23).

Dirección. – Bernal (2007), citado por Vargas y Zapata (2019), indica que es un proceso el cual implica el liderazgo, toma de decisiones, la motivación ante diversas situaciones, por ende, son importantes para la entidad y así puedan llegar a los objetivos de la planificación establecidos. (pp.24).

Comunicación. Este es uno de los aspectos fundamentales para las organizaciones ya que es el medio importante para entenderse los unos a los otros, para el desempeño y una relación efectiva en las personas porque al no tener una buena comunicación produce ineficiencias en las empresas. La comunicación no solo es un medio de entenderse si no que este también busca imponer conductas. (pp.24).

Liderazgo. Está ligado a alcanzar las metas, objetivos dentro la organización siendo esto un rasgo muy importante para los directivos, no solo delegar responsabilidades si no que se basa en expandir el poder hacia otros. (pp.24).

Toma de decisiones. Es fundamental dentro la organización porque permite evaluar y elegirla mejor alternativa a los colaboradores en la toma de sus decisiones, con el propósito de resolver una situación específica. (pp.24).

Control. – Bernal (2007), citado por Vargas y Zapata (2019), afirma que el control se evalúa mediante la retroalimentación con el fin de conocer el contexto actual de la empresa, por lo que ayuda a realizar cambios para la mejora continua de la organización logrando sus objetivos planteados. (pp.25).

Control preventivo. Este tipo de control es fundamental para las organizaciones por que busca prevenir los problemas, se utiliza antes de que se empiece con las actividades que se vayan a ejecutar con la finalidad de evitar corregirlos después cuando ya han ocurrido los problemas, estos dirigen y limitan las acciones por igual y controla de manera eficiente y con precisión la determinación de las actividades. (pp.25).

Control concurrente. Este control se ejecuta en el cumplimiento de las actividades que se vayan a desarrollar en la organización con el objetivo de supervisar las actividades que se están realizando y así mismo busca implementar e incluir planes para el desarrollo de las operaciones ya que se pueden corregir los errores antes de que lleguen a mayores e incrementen su costo. (pp.25).

Control de retroalimentación. Este realiza en las actividades que ya se desarrollaron es decir en esos procesos ya ejecutados la cual este evalúa que estos se estén cumpliendo de manera eficiente para así poder llegar a los objetivos que se planteó y cabe resaltar que no es muy recomendable ya que al final de una actividad pueda ser altamente negativa para las empresas corregir estos procesos que se desarrollaron y fueron deficientes. (pp.25).

Cuando se observa el entorno empresarial y a las empresas líderes del mercado, en el rubro que sea; se nota una característica común en todas ellas; esta característica es que todas utilizan bien sus procesos administrativos para desarrollar sus operaciones, ya que este proceso que está compuesto por estas etapas esenciales, descritas con anterioridad, son indispensables para el logro de los objetivos de la organización.

Gestión del proceso administrativo

En la actualidad los mercados se caracterizan por una alta demanda competitiva de las empresas, esto debido a que los clientes buscan satisfacer sus necesidades de mejor forma, para ello las organizaciones buscan innovar, adaptarse y muchas veces transformarse para evitar desaparecer con el paso del tiempo, el solo trabajo empírico y la experiencia en la actualidad no basta para crear valor y ventajas competitivas. Para Trigos y Ayllón (2020) la gestión del proceso administrativo es un conjunto sistemático de procesos:

Que combina la gestión estratégica con la tecnología e innovación; es una actividad que busca resultados máximos de productividad y competitividad. La gestión empresarial está relacionada con la habilidad que debe poseer el líder al organizar, controlar y dirigir una empresa y sucedan las cosas. (pp.39).

La gestión del proceso administrativo “tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”. (Mendoza, 2018, pp.16).

Cuando se habla de un modelo de gestión del proceso administrativo, indica Campoverde (2017), se trata de una descripción:

De aquellas relaciones que muchas de las veces resultan complejas de ser entendidas y es aquí que se las desglosa para ser captadas de forma sencilla, es así, que la

planificación, organización, dirección y control se han convertido en el pilar fundamental de toda empresa sea cual sea su razón de existir, sus características, su mercado objetivo; cabe señalar que el cumplimiento de objetivos y metas es mucho más factible de ser alcanzados de ser cumplidos a cabalidad cada uno de los pasos que son propios de un gerente o administrador.(pp.1).

Afirma Sigueñas (2019) que, teniendo conocimiento de las dificultades de bienes para respaldar a las empresas en crecimiento, surge el interés por entender los elementos claves para motivar su competitividad:

De tal manera la gestión empresarial del proceso administrativo tiene un papel relevante, debido a que, de su eficacia, los resultados de su gestión, las competencias y estrategias empleadas, serán importantes para lograr resultados positivos. Es así que la gestión empresarial se convierte en un aspecto importante en las empresas porque mediante el capital humano se busca elevar la producción y la competitividad. (pp.11).

La importancia de la gestión del proceso administrativo, radica en la toma de decisiones de manera oportuna, considerando el aprovechamiento de las fortalezas y superando las debilidades en la organización de la empresa. González (2020) dice que la gestión del proceso administrativo:

Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados. La toma de decisiones es uno de los factores claves en la gestión empresarial. En las decisiones empresariales no solo se tienen en cuenta las circunstancias internas y

externas del entorno organizacional, sino también, el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio, entre otros. (p.15).

El cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo plasmado en la planificación empresarial general a necesidad de formular planes de acción o estrategias, que permiten desarrollar soluciones eficientes a las problemáticas detectadas. En la actualidad, gracias a la globalización, la gestión del proceso administrativo es una herramienta imprescindible, para la generación de soluciones que permitan a una organización lograr la competitividad y posicionamiento en el mercado.

El proceso administrativo como parte del desarrollo empresarial

La gestión administrativa es parte importante del desarrollo de las organizaciones debido a que es el sustento de las bases para ejecutar y potenciar las actividades creando una red funcional donde se relacionan para lograr cada objetivo empresarial. Además, dice Torres (2021), es clave para el cumplimiento de cada objetivo planteado, contribuyendo con el crecimiento y supervivencia de la organización:

El proceso administrativo implica cada actividad que se emplea para coordinar el esfuerzo de un determinado equipo, en otras palabras, la manera en donde se intentan lograr cada objetivo o meta con soporte de los colaboradores y las cosas mediante el desempeño de algunas labores esenciales como planear, organizar, dirigir y controlar para mejorar el desarrollo de la empresa. (pp.9).

El proceso administrativo, en el contexto empresarial, es muy importante para el desarrollo empresarial ya que es uno de los pilares claves para el correcto funcionamiento de las organizaciones, así lo expresan Vargas y Zapata (2019) al decir que:

En la actualidad, el proceso administrativo es muy importante en las organizaciones ya que se ven confrontadas por los constantes cambios, en el que las nuevas tendencias las hacen asumir grandes retos, por lo que el nuevo consumidor tiene altas expectativas y por ende exigencias cada vez más altas, y es donde se crea la necesidad de que las organizaciones tengan que utilizar herramientas que les permita adquirir ventajas competitivas para la organización, mediante dicho proceso. (pp.10).

Dice Zavala (2022) que en la actualidad la gestión administrativa conlleva tener procesos organizados, con dinamismo, coherencia y participación de todos los miembros:

Asimismo, tiene la capacidad de fortalecer diversas tareas, contribuir al crecimiento y lograr que se cumplan con los objetivos que diseñó la empresa. Por lo tanto, para lograr los objetivos y metas trazadas por la empresa, se debe aplicar procesos como la planificación, organización, dirección y control, y ser manejada por especialistas que usen correctamente los recursos económicos, humanos y materiales para generar desarrollo. (pp.2).

Ventura (2021) explica que el campo empresarial ha tenido que direccionar sus estrategias de dirección a las “nuevas exigencias de un mercado altamente competitivo, el éxito de las empresas siempre es medido tomando como referencia su mayor o menor desarrollo, lo que hace pensar en cómo se utilizan los recursos y como direccionar las miradas al proceso encargado de hacerlo real”. (pp.45).

Para Nicolas y Quispe (2022) los procesos administrativos bien elaborados son claves en todas las organizaciones, pues permite identificar los problemas y optimizar los procesos:

Se pueden aplicar muchas herramientas de gestión que faciliten las actividades y que la productividad de cada colaborador se refleje en sus resultados, el desarrollo organizacional obtenido fortalece al crecimiento de los colaboradores que permiten que las empresas estén en constante evolución siendo competitivas en un mercado global. (pp.1).

De ahí que la correcta gestión de los procesos administrativos en las instituciones se constituya en un acto primordial para involucrarse con el desarrollo global y a su vez en la competitividad, con lo que se busca optimizar el talento humano, y los recursos materiales y financieros; de igual modo permite establecer y medir el rendimiento tanto de los colaboradores como de los directivos.

En este punto, la auditoría de gestión es considerada como un instrumento de evaluación sistemática, que permite analizar, determinar y establecer parámetros y recomendaciones óptimas para la realización del proceso administrativo. También evalúa la eficiencia, eficacia y efectividad en el logro de las metas en función de los estándares previamente establecidos, y del desarrollo planificado.

Principios del proceso administrativo

Entonces, por lo mencionado con anterioridad, se puede decir que el proceso administrativo es un método que permite que las organizaciones y empresas se orienten y puedan realizar las cosas bien, de forma eficiente, partiendo desde la planificación (que se va a hacer) hasta culminar con la acción terminada y su evaluación correspondiente para ver si cumple con los parámetros establecidos.

El proceso administrativo engloba actividades interrelacionadas de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las acciones y actividades que implican la utilización de los recursos y al personal de una institución. Partiendo de la importancia del proceso

administrativo, Buste (2021), detalla los catorce principios que conlleva dicho proceso:

- División del trabajo.
- Autoridad y responsabilidad.
- Disciplina.
- Unidad de mando.
- Unidad de dirección.
- Subordinación de los intereses individuales o los intereses generales.
- Remuneración del personal.
- Centralización.
- Jerarquía.
- Orden.
- Equidad.
- Estabilidad y duración en su cargo.
- Iniciativa.
- Espíritu de solidaridad. (pp.13).

Gestión de la calidad: importancia

La globalización junto con la tecnología ha revolucionado la mayor parte de las economías de los países, de modo que la calidad y la gestión de la calidad han sido los aspectos importantes que se han tomado en cuenta en las empresas en los últimos años, porque desde un punto de vista estratégico les permite competir agresivamente en el mercado global.

La importancia de la gestión de calidad en las empresas radica, en gran parte, en la desinformación y la mala organización que tienen esas empresas; muchos de sus

departamentos y áreas realizan sus funciones de forma empírica, por lo que esto ha dado inicio un conjunto de problemas encontrados desde los altos mandos hasta en los obreros; esta gestión sirve para solventar esas necesidades y que las empresas no se vean obligadas a cerrar sus puertas; y además para que enfrentarse a nuevos retos hoy en día.

El sistema de gestión de calidad, manifiesta Mejillón (2019) debe ser un pilar fundamental de la empresa “porque ayudará a verificar con mejor precisión el proceso a ejecutar, además de los procedimientos requeridos para cada uno de los departamentos, teniendo en cuenta los puntos críticos”. (pp.8).

La gestión de la calidad es una estrategia importante para el logro de mejores resultados en las organizaciones, se ha convertido en la alternativa más eficiente para competir en mercados cada vez más compulsos e inciertos. Las organizaciones, dice Montero (2019), para efectuar su “gestión requieren de métodos y herramientas para analizar y resolver problemas; medir la calidad, realizar comparaciones con la competencia, rediseñar procesos o cualquier otra acción”. (pp.16).

La competencia en la que se mueve el sector empresarial ha motivado al logro y persecución de una mejora continua en la calidad, al considerarse no solo una meta sino una obligación, para garantizar la supervivencia de las organizaciones en el mercado, por lo que es necesario dice Lachimba (2019) revisar ciertos aspectos:

El control interno es una herramienta para la gestión de la calidad que debe ser realizado por la alta gerencia con el que las empresas deben contar permanentemente con el fin de detectar y minimizar los riesgos internos y externos que puedan afectar a la organización, el objetivo principal del control interno de la gestión de calidad es garantizar la eficacia, eficiencia y la calidad en todas las operaciones de la empresa. (pp.7).

Entendiendo entonces que la verdadera calidad significa que el bien o servicio que se va a ofrecer este adecuadamente desarrollado para satisfacer al cliente y superar las expectativas que éste tiene de él. Como es de conocimiento general, el producto o servicio que debe ofrecer la empresa debe ser superior al de la competencia, porque eso generará una ventaja competitiva.

En definitiva, la gestión de calidad es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la calidad con vistas a su mejora permanente.

Principios de la gestión de la calidad

En la implementación de un sistema de gestión de calidad es necesario que se lleve a cabo bajo la intervención de un líder basado en una persona responsable de gestionar el proceso administrativo, basando sus ideas en la estrategia de satisfacción de sus grupos de interés, identificando sus recursos principales entre ellos el personal que debe estar adecuadamente entrenado y motivado.

Estos procesos se constituyen como el proceso central del sistema, entendiéndose como el conjunto de actividades relacionadas entre sí con la única finalidad de satisfacer al cliente y otorgarle valor agregado. Indican Reyes y Zentner (2021) que la gestión de la calidad tiene ocho principios identificados para lograr objetivos de calidad basados en un Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se describen a continuación:

1. Enfocado al consumidor. Las organizaciones dependen mucho de sus consumidores, y es por ello que se debe tratar de satisfacer de la mejor manera.

2. Liderazgo. Los líderes proponen metas propósitos y orientación en las organizaciones, la cual conlleva a ellos a mantener un ambiente interno, la cual involucra al colaborador en lograr los objetivos de la empresa.

3. Participación del personal. En una organización la esencia de todos los niveles es el personal, con su compromiso y habilidades posibilita beneficios a la organización.

4. Enfoque basado en procesos. Cuando las actividades y los recursos se gestionan de manera eficiente como un proceso pues los resultados son excelentes. (pp.23).

5. Enfoque de sistema hacia la gestión. Conocer y gestionar la interacción de los procesos como un sistema, contribuye en los logros de objetivo de una entidad de una manera eficiente y eficaz.

6. Mejora continua. Principal objetivo de todas las organizaciones para diferenciarse de otras.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Para una decisión eficaz debemos basarnos en los resultados de datos e información que presenta la organización.

8. Relación beneficiosa con el proveedor. Las empresas tanto los proveedores son independientes, pero una relación mutua traerá beneficio y aumento de capacidad para ambos y creará valor. (pp.24).

Por otro lado, Deming (2003) citado también por Reyes y Zentner ((2021), propone que para la transformación eficiente de la gestión empresarial se deben tener en cuenta catorce principios fundamentales e importantes para que la organización pueda ser eficiente en las gestiones que se propone, y estos principios serían:

1. Constancia. Proponer constantemente mejoras para poder ser competitivos, crear puestos de trabajo y mantener a la empresa en marcha

2. Nueva filosofía. Aportar una filosofía nueva de empresa para el beneficio de todos los que la integran

3. Inspección. Mediante solo la inspección no conseguimos la calidad, hay que trabajar en la mejora de los procesos y crear productos de calidad desde el inicio.

4. Compras. No solo debemos hacer contratos de comprar basándonos en el precio, sino más bien tener relación con varios proveedores garantizando confianza y lealtad a un plazo largo.

5. Mejora continua. Conocer y mejorar todos los sistemas que involucran a la producción, estar más actualizado a los avances tecnológicos.

6. Entrenamiento. Reforzar al colaborador de toda la organización.

7. Liderazgo. Ayudar al personal en el desempeño de su trabajo, crear interés y tomar retos y competir.

8. El miedo. Para ello se debe dar fortaleza en seguridad, destruir el miedo generará un ambiente de confianza en los colaboradores. (pp.24).

9. Barreras. Poner en marcha el trabajo en equipo, Focus Group para romper barreras entre los departamentos de la entidad.

10. Slogans. Reducir las barreras de obstáculos que dan presión a los colaboradores.

11. Cuotas. Modificar la gestión por objetivos.

12. Logros personales. Premiar cada meta cumplida a cada colaborador.

13. Capacitación. Fortalecer las habilidades mediante programas de mejoras.

14. Transformación. Cada uno trabaja con el mismo objetivo. (pp.25).

Razones para aplicar sistemas de gestión de la calidad

Para lograr los objetivos empresariales y poder contar con proyectos que ofrezcan productos y servicios de calidad para posicionarse sobre los competidores y satisfacer a los clientes, se requiere de la participación de todos los colaboradores de la empresa u organización, así como la capacitación en gestión de la calidad como fundamento esencial en el logro de una cultura de calidad. Rodríguez (2019) se expresa así sobre los sistemas de gestión de la calidad diciendo que:

La calidad de los servicios se ha convertido en una estrategia competitiva para las organizaciones cuyos objetivos básicos son la satisfacción del cliente, la eficiencia económica de la empresa y el buen desempeño laboral de su personal. Un sistema de gestión de la calidad, debe conducir a la satisfacción de los requisitos del cliente, tanto internos como externos, y aun desempeño eficaz en las instalaciones de la empresa. (pp.1).

La adopción de sistemas de gestión de calidad traerá varios beneficios a futuro a las empresas que los aplican mejorando sus procesos y servicios, además debido a que al ser un sistema aplicado a nivel internacional abrirá posibilidades de expansión en el mercado, y un mejor posicionamiento de la empresa a nivel local y nacional, Campaña (2019) manifiesta que:

Dentro de la importancia del diseño de un sistema de gestión de calidad esta la formación de un procedimiento para identificar, gestionar y controlar las actividades para la mejora de la calidad, manteniendo de forma documental que se está realizando de la manera correcta según lo planificado, además se lograra un aumento de la satisfacción de las partes interesadas del sistema, adquiriendo una cultura organizacional que los enfoque hacia un proceso de mejora continua. (pp.22).

Un sistema de gestión de calidad se lo debe considerar como la manera o estrategia en que una empresa desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos y servicios, así como los procesos para producirlos, el mismo debe constar de la estructura organizacional, la documentación necesaria para el sistema, los procesos y los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de calidad para cumplir con los requisitos que el cliente necesita.

Con esta nueva visión acerca de la gestión de la calidad se podrán mejorar los productos y servicios que una organización ofrezca a sus clientes o usuarios ya que mejora la organización de manera global pues se ha implantado una dirección de calidad que planifica, implanta y evalúa los resultados que quiere obtener de manera cíclica.

Sistemas de gestión de la calidad

Los últimos años han marcado un hito importante en lo que respecta a la innovación y mejoras en las empresas, tanto para los clientes que en la actualidad buscan acceder a bienes y servicios de calidad, como para los colaboradores que disponen de cada vez mejores herramientas tecnológicas, instalaciones, capacitación, etc, gracias a la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Zamora (2019) expresa que en las organizaciones que han implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, las ventajas encontradas se pueden enumerar a continuación:

1. La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución.
2. Se cuenta con un sistema que permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades.
3. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora.
4. La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple. La organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales.
5. El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes. (pp.7).

Expresan González y Viteri (2020), citados por Mejía (2023), que la Gestión de la Calidad comprende:

La necesidad de una revisión completa, para el alcance de objetivos con base en los niveles jerárquicos de la entidad u organización, en cuanto a su estructura, y enfocarse también en la cooperación individual de sus integrantes, ayudando así, al fortalecimiento administrativo y así brindar una buena calidad del servicio al usuario. (pp.21).

Es claro entonces que la importancia de un sistema es que proporciona a las organizaciones herramientas para cumplir con las exigencias del mercado, en otras palabras, un sistema les exige proponer políticas, definir objetivos acordes a esa política y a su misión, planificar las actividades que se llevarán a cabo en pos del cumplimiento de esos objetivos, dar seguimiento y controlar a esas actividades y realizar mediciones del éxito de las mismas, entre otras. Dice Martínez (2021) que una organización bien orientada y con un sistema de gestión de la calidad es aquella:

En donde se promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. En este sentido, la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. (pp.16).

La implementación de un sistema de gestión de la calidad les permite a las organizaciones tener una mayor eficiencia operativa basada en la obtención de datos, la integración de procesos y el cumplimiento de las normas vigentes. Reina (2023) comenta que los sistemas de gestión de la calidad son fundamentales para cumplir con los retos actuales de la gestión organizacional:

Estos sistemas proporcionan un marco estructurado y una metodología sistemática para abordar y resolver problemas en la empresa. Además, permiten una mayor eficiencia y efectividad en la toma de decisiones, al proporcionar información precisa y actualizada sobre el rendimiento de la empresa. En cuanto a la adaptación al cambio, los sistemas de gestión de la calidad proporcionan una herramienta para monitorear constantemente el entorno empresarial y detectar cambios u oportunidades. Además, proporcionan una estrategia y un plan de acción para abordar estos cambios y mantener una ventaja competitiva. (pp.14).

Finalmente dice Tapia (2020) que las organizaciones actuales se desenvuelven en un ambiente en continua evolución, plagado de constantes presiones para incrementar la calidad y reducir costes:

Por eso, buscar la mejora continua a través de un sistema de gestión de la calidad es una competencia imprescindible si se quiere tener éxito en ese escenario. Su aplicación en la gestión y prevención de riesgos, al igual que en cualquier otro ámbito de actuación de las empresas, permite a las mismas acceder a un nivel de excelencia global, sin parcelas que se queden rezagadas en términos de calidad. (pp.5).

La mejora continua: conceptualizaciones

López (2020) expresa sobre la mejora continua “que es una filosofía de dirección que busca conseguir una ventaja competitiva basada en la esencia de la calidad y de la gestión

estratégica y operativa, dentro de lo cual es fundamental evaluar periódicamente su funcionamiento para conocer la situación real de la institución en ese momento”. (pp.2).

Posiblemente más ahora que nunca, las organizaciones están muy preocupadas por mejorar su productividad y elevar sus resultados, o al menos para poder sobrevivir en un entorno cada vez más competitivo. Por esta razón, un gran porcentaje de empresas a decidido iniciar programas de Mejoramiento Continuo, imitando lo que han hecho una gran cantidad de entidades exitosas en el mundo.

Según la AENOR (2018), como se citó en Erazo y Vizcaíno (2020), la mejora continua se refiere a que la organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de sus sistemas, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas:

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. La organización debe determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos. (pp.25).

Espinoza (2019) indica que el mejoramiento no se logra de buenas a primeras, se necesita del compromiso de la alta gerencia de tal manera que pueda desplegar a las áreas funcionales la persecución de la implantación de la mejora continua:

Dicha implantación puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización logrando que la empresa sea más productiva y competitiva dentro del mercado al cual pertenece e incluso liderándolo. Habitualmente aborda problemas importantes que ya se han hecho crónicos y por tanto parecen “normales” en el día a

día de la empresa, y que incluso los colaboradores reconocen como algo cíclico dentro de sus labores. He ahí el potencial de la mejora continua, efectuando correcciones sostenibles a lo largo del tiempo, pero además susceptibles de ser aún mejoradas, de hecho, se vuelve obligatorio hacerlo pues es parte de la base que impulsó su creación. (pp.4).

Hoy en día el cambio que ejerce la globalización en el mundo, expresa Andrade (2017), con la elaboración de productos o servicios con altos estándares de calidad “comprometen a las organizaciones a la mejora continua de sus procesos, es hora de innovar o morir para las compañías, empresas u organizaciones ya que no solo se transfiere mercancía, sino capacitación, tecnología, materia prima incluso mano de obra, permiten realizar comparaciones para determinar ventajas comparativas con la competencia”. (pp.17).

Para Castillo y Calderón (2022) la optimización y mejora de los procesos implica ejercer y conservar una administración conveniente de los mismos:

Por medio de un adecuado diseño, orientación y control, con miras a conseguir brindar un producto y/o servicio de calidad y de esta forma poder garantizar la satisfacción del comprador y para lograrlo se necesita estar orientado hacia el término de calidad y la optimización continua o sea que mucho los procesos administrativos y operativos mejoren la calidad y administración en todos los niveles jerárquicos de las compañías. (pp.906).

Todos estos contenidos muestran que el proceso de mejora continua en una organización implica que todos sus miembros trabajen juntos para optimizar el desempeño operativo y corregir errores para fortalecer las buenas prácticas de la organización.

Mejora continua como herramienta de la gestión de procesos

Los procesos son un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas en sí, pero si estos procesos no tienen rendimiento y no han dado un valor agregado, es una necesidad lograr el aprovechamiento y optimización de éstos, con la finalidad de tomar decisiones acertadas y confiables para alcanzar la satisfacción de los usuarios. (Gaspata, 2015, pp.8).

La gestión de procesos está muy ligada con la historia de la administración, por cuanto ésta es una iniciativa administrativa que está en la constante búsqueda de la manera de lograr que los objetivos de una organización sean más eficientes y eficaces.

Según ISOtools, (2015), como se citó en Araus y Calle (2019), la planificación, depuración y control de los procesos de trabajo, lo que se conoce como gestión de procesos constituye una óptima estrategia de mejora de la calidad, puesto que sirve para aumentar el rendimiento y la capacidad de las organizaciones. Por otro lado, la gestión de procesos permite indagar de forma regular sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe. (pp.14).

Por el entorno económico y comercial actual, principalmente caracterizado por la prontitud de los cambios, los grandes niveles de inseguridad y el aumento de la competencia en los mercados, obliga a las organizaciones a mejorar en cada uno de sus procesos de tal modo que les permita economizar tiempo y recursos.

Por lo tanto, expresan Arcentales y Armas (2020), que la gestión de procesos que ayuda al mejoramiento continuo nace como un instrumento de administración de procesos internos y externos de una organización que interactúan con el resultado y con el propósito de ofrecer un servicio que satisfaga al cliente, es decir buscar la satisfacción de los clientes. (pp.2).

La mejora continua describe el hecho de que nada es definitivo, es decir, nada puede ser considerado como algo concluido o mejorado, todo se puede gestionar mejor, indica Soria (2019), por eso:

En un proceso de cambio, nada es estático, todo está en proceso de desarrollo, por lo tanto, también la gestión de proceso se debe mejorar; este proceso aplica tanto a personas como a instituciones. Este proceso de mejora continua, significa que primero tenemos que identificar el problema a mejorar, se planifica las actividades de mejora, se implementan y se evalúa las actividades desarrolladas. (pp.10).

La mejora continua es una actividad permanente que deben desarrollar los colaboradores de una institución con el propósito de mejorar las competencias laborales para volcarlas en su trabajo diario y brindar un servicio de calidad. Una vez ejecutadas estas mejoras, las actividades deben ser evaluadas a fin de detectar los aspectos que se deben mejorar.

Dice Zayas (2022) que la gestión es un término ligado a la mejora continua, y si bien los empresarios tratan de someter sus productos, servicios o procesos a un control de calidad, siguen cometiendo errores al no implementar una correcta logística y procesos administrativos adecuados:

Pues no adquieren capacitación para el uso de nuevas tecnologías, no reciben asesorías de instituciones externas, etc., estas empresas se aíslan y trabajan solas, realizan pequeños cambios en sus servicios, pero no se consideran innovaciones y mucho menos mejoras competitivas, y por ende no saben cómo enfrentar grandes cambios organizacionales; lo anterior se debe al desconocimiento de diversas técnicas como la mejora continua en sus procesos. (pp.3).

La tendencia de los mercados se está enfocando a tener mayor eficiencia y control en los procesos y su gestión de manera que influya en el mejoramiento de los servicios prestados, de ahí que un sistema de gestión de procesos eficiente puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva.

El plan de mejora continua

Un Plan de Mejora Continua es una propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una organización, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada.

De acuerdo a AITECO Consultores (2019), como se citó en Rivas y Zamora (2019), el Plan de Mejora Continua no se centra en los problemas esporádicos de una organización:

En su lugar, se dirige hacia los problemas crónicos. Son estos los responsables de un insuficiente rendimiento que se manifiesta en un nivel estable de resultados, aunque insatisfactorio. A su vez, los planes de mejora pueden ser proactivos. Es decir, dirigirse a mejorar un área de gestión, un servicio o un proceso. En todo caso, su planificación y desarrollo requiere de acciones determinadas, de forma que aseguren el éxito. (pp.14).

El diseñar e implementar un Plan de Mejora Continua pone a la empresa en una perspectiva de futuro, analizando sus problemas en forma global, definiendo sus objetivos a corto y largo plazo, ordenando y priorizando las acciones a tomar, trabajando en conjunto entre las áreas con el fin de introducir cambios positivos en la cultura de la organización.

Continúan diciendo Rivas y Zamora (2019) que un Plan de Mejora tiene como principal virtud:

Ser flexible porque facilita variaciones y adaptaciones según el entorno con el fin de hacer de la gestión del día a día un instrumento útil y eficaz para el logro de los

objetivos fijados; y solo se logrará si son propuestas razonables para ser debatidas y consensuadas; deben guardar coherencia con la evaluación o diagnóstico realizado; deben ser operativas para que las acciones de mejora sean bien estructuradas con determinados recursos, así como responsables para llevar a cabo su ejecución. (pp.15).

Actualmente todas las organizaciones deben innovar y aplicar nuevas herramientas para mantenerse en el mercado, por este motivo desarrollan Planes de Mejora Continua en sus procesos productivos.

La implementación de un Plan de Mejora Continua incrementa los niveles de productividad en las organizaciones; por lo tanto, si la empresa prospera, los resultados se verán reflejados en la imagen empresarial, el bienestar del propietario, el incremento de ingresos, mejorando la relación jefes - colaboradores; al mismo tiempo se podrá adquirir nuevas técnicas, que ayudarán a la innovación y planteamiento de nuevos objetivos. (Sánchez, 2014, pp.10).

Las organizaciones se ven obligadas a implementar planes de mejoramiento continuo, puesto que para ser competitivas deben cumplir con los requisitos y satisfacer las necesidades, gustos y preferencias de sus clientes o usuarios que cada vez son más exigentes; las organizaciones requieren mejorar e innovar constantemente sus técnicas, a fin de evitar problemas futuros y solucionar los existentes.

Se debe recalcar entonces la importancia que representa la implementación de Planes de Mejoramiento Continuo, ya que sirven para eliminar o reducir en gran parte los problemas existentes dentro de las organizaciones, incrementando de esta manera los niveles de satisfacción tanto de los clientes internos como externos; al mismo tiempo que se logra alcanzar niveles más altos de productividad no solo en el área en la que se ha solucionado el problema, sino también en todas las áreas que forman parte de esas organizaciones.

2.2. Marco conceptual

Proceso. - Conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla. (Real Academia Española, 2023)

Administración. –Conjunto de funciones que se realizan para administrar, gobernar y organizar una economía. (Redalyc, 2007)

Cliente. –Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente. (Tecnológico de Monterrey)

Gestión. –Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa. (Azcona, 2023)

Organización. - Grupo social compuesto por personas naturales, tareas y administraciones que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes, servicios o normativas. (Velásquez Contreras, 2007)

Normas. – Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad. (Diccionario Reverso, s.f.)

Empresa. –Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios. (Reynoso Castillo, 2014)

Objetivos. – Resultados futuros que han de alcanzarse, contribuyen a la consecución de la declaración de intenciones. (Bastidas, 2018)

Estrategia. –Procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas. (Contreras Sierra, 2013)

Toma de decisiones. - Proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, etc. (Vélez Evans, 2006)

Competencia. - Conjunto de actos desarrollados por agentes económicos independientemente, que rivalizan con el fin de asegurar la participación efectiva de sus bienes y servicios en un mercado determinado. (Acosta Emel, 2012)

Mercado. – Lugar teórico donde se encuentra la oferta y la demanda de productos y servicios y se determinan los precios. (Ardiseny, 2018)

2.3. Marco legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art.11.-El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menos reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. (pp.11).

Art.26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (pp.17).

Art.27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la

democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional. (pp.17).

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (pp.18).

Art.33.-El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (pp.19).

Art.44.-El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas. Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de

sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad. Este entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo-emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales. (pp.23).

Art. 45.- Las niñas, niños y adolescentes gozarán de los derechos comunes del ser humano, además de los específicos de su edad. El Estado reconocerá y garantizará la vida, incluido el cuidado y protección desde la concepción. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la integridad física y psíquica; a su identidad, nombre y ciudadanía; a la salud integral y nutrición; a la educación y cultura, al deporte y recreación; a la seguridad social; a tener una familia y disfrutar de la convivencia familiar y comunitaria; a la participación social; al respeto de su libertad y dignidad; a ser consultados en los asuntos que les afecten; a educarse de manera prioritaria en su idioma y en los contextos culturales propios de sus pueblos y nacionalidades; y a recibir información acerca de sus progenitores o familiares ausentes, salvo que fuera perjudicial para su bienestar. (pp.23).

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DEL ECUADOR 2013-2017

Objetivo 4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. – El conocimiento se fortalece a lo largo de la vida, desde el nacimiento, con la cotidianidad y con la educación formal y no formal. El talento humano también se nutre de los saberes existentes, del vivir diario, de la indagación y de la retroalimentación constante de conocimientos. Educar en este modelo se convierte en un diálogo constante, en el cual aprender y enseñar son prácticas continuas para los actores sociales. Hay que tomar en cuenta no solo la calidad del profesor y del estudiante, sino también la calidad de la sociedad. (pp.160).

Alcanzar la universalización en el acceso a la educación inicial, básica y bachillerato, y democratizar el acceso a la educación superior:

d. Ampliar e implementar opciones de educación especial y mejorar la prestación de servicios de educación para niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos con necesidades educativas especiales asociadas o no a la discapacidad, promoviendo su inclusión en el sistema educativo ordinario o extraordinario. (pp.168).

4.4. Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad:

a. Fortalecer los estándares de calidad y los procesos de acreditación y evaluación en todos los niveles educativos, que respondan a los objetivos del Buen Vivir, con base en criterios de excelencia nacional e internacional. (pp.170).

b. Generar programas de levantamiento de información confiable sobre la calidad y la situación de la educación, en todos los niveles, para facilitar los procesos de evaluación. (pp.170).

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. (pp.273).

9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos:

a. Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las Mipymes, la agricultura familiar campesina, así como las de

trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población. (pp.282).

CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Art. 1.- Finalidad. - Este Código dispone sobre la protección integral que el Estado, la sociedad y la familia deben garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute pleno de sus derechos, en un marco de libertad, dignidad y equidad. (pp.1).

2.4. Marco ambiental

Este trabajo investigativo, su aplicación o implementación no afecta al medio ambiente y por esto no tendrá ningún impacto negativo en dicho medio, por tanto, está dentro de las normativas ambientales vigentes en la República del Ecuador.

2.5. Señalización de las variables

2.5.1. Variable Independiente

- Procesos Administrativos.

2.5.2. Variable Dependiente

- Gestión de Calidad.

2.6. Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Procesos administrativos.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICA A EMPLEARSE
El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible. (López,2019)	Sistema de calidad	Control	¿Cómo estructura su sistema de calidad?	Encuesta a los clientes y entrevista a la propietaria, terapeuta y asistente del C.D.I.
		Herramientas		
		Procedimientos		
	Manual de procesos	Lineamientos	¿Cuáles son los lineamientos a seguir para la ejecución de los procesos administrativos?	Encuesta a los clientes y entrevista a la propietaria, terapeuta y asistente del C.D.I.
		Normativas		
		objetivos		
Ingresos y Egresos	Control	¿Qué tipo de normas básicas contables utiliza para el control de los ingresos y egresos?	Encuesta a los clientes y entrevista a la propietaria, terapeuta y asistente del C.D.I.	
	Presupuesto			
	Normas Básicas			

Variable Dependiente: Gestión de calidad.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICA A EMPLEARSE
<p>La gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionarla confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.(ISO9001,2015)</p>	<p>Procesos Administrativos</p>	<p>Planeación Organización Dirección</p>	<p>¿Cuáles son los procesos administrativos empelados en el C.D.I.?</p>	<p>Encuesta a los clientes y entrevista a la propietaria, terapeuta y asistente del C.D.I.</p>
	<p>Desarrollo Organizacional</p>	<p>Tácticas Mejora continua Competitividad</p>	<p>¿Cuenta con personal capacitado para la aplicación de los procesos administrativos y financieros?</p>	<p>Encuesta a los clientes y entrevista a la propietaria, terapeuta y asistente del C.D.I.</p>
	<p>Planificación Financiera</p>	<p>Estrategias Recursos Metas Organizacionales</p>	<p>¿Qué tipo de estrategias aplica para realizar la planificación financiera?</p>	<p>Encuesta a los clientes y entrevista a la propietaria, terapeuta y asistente del C.D.I.</p>

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Plan de investigación

Con el fin de alcanzarla realización de los propósitos establecidos, el proyecto se dividirá en tres fases distintas. Inicialmente, se abordarán las consideraciones generales relacionadas con la investigación. Luego, se procederá a la incorporación de todos los datos y detalles relevantes, con el propósito de establecer una base teórica sólida para el trabajo. Finalmente, se expondrá en detalle la metodología empleada en esta investigación. Este enfoque permite que este estudio no solo sea empleado como un modelo investigativo, sino también como una valiosa fuente de información para investigaciones futuras.

3.2. Tipos de investigación

Para la ejecución de este proyecto investigativo, se utilizaron los siguientes niveles de investigación, adaptados a la necesidad del mismo:

- Investigación Exploratoria: este tipo de investigación fue aplicada al momento de identificar y plantear la problemática del presente trabajo.
- Investigación Descriptiva: este tipo de investigación fue fundamental para proporcionar una descripción detallada de las características o fenómenos del tema de estudio. Recopilamos datos a través de la comparación de otros trabajos investigativos que muestran una similar problemática información detallada en el planteamiento de problema.
- Investigación Analítica: se la realizó en base a los resultados de los datos que se obtuvieron en la entrevista realizada a la propietaria del CDI, para luego ser expresados en la interpretación y análisis de los resultados.

- Investigación Sintética: fue empleada para sintetizar los resultados obtenidos y exponerlos en la conclusión de este proyecto.
- Investigación Propositiva: el proyecto se concluye mediante la implementación de un enfoque de investigación propositiva, que incluye la creación de una propuesta que presenta soluciones para la cuestión planteada.

3.3. Métodos de Investigación

Se utilizaron el documental y el cualitativo.

3.4. Modalidades de la Investigación

Este trabajo investigativo tiene dos modalidades; para la extracción de la parte conceptual y teórica, fueron analizados varios libros, y trabajos bibliográficos, los cuáles nos brindaron el soporte que avalen esta investigación; la información bibliográfica obtenida fue expuesta en el marco teórico y marco conceptual del presente proyecto, considerándola como fuente secundaria. Como segundo método investigativo, fue la entrevista realizada a nuestro informante, gracias a aquello, se logró obtener información real en base al problema identificado en este proyecto.

3.5. Técnicas de Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó una entrevista a la propietaria del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en calidad de gerente.

3.6. Población y Muestra

En este proyecto no es necesaria tomar la muestra ya que la finalidad de esta investigación es buscar la mejora de los procesos administrativos y su incidencia en la Gestión de Calidad del CDI “Belén Alarcón”; por tal razón se entrevistó a la propietaria en calidad de Gerente del Centro antes mencionado.

CAPÍTULO 4

4.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Tabla 1

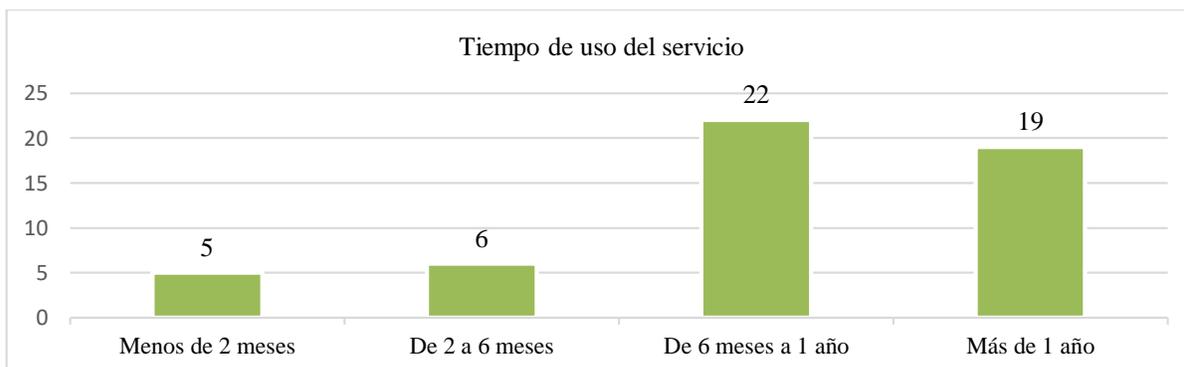
Tiempo de uso del servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2 meses	5	9.60%
2 a 6 meses	6	11.50%
6 meses a 1 año	22	42.30%
Más de 1 año	19	36.50%
Total	52	100,00%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

Figura 1

Tiempo de uso del servicio

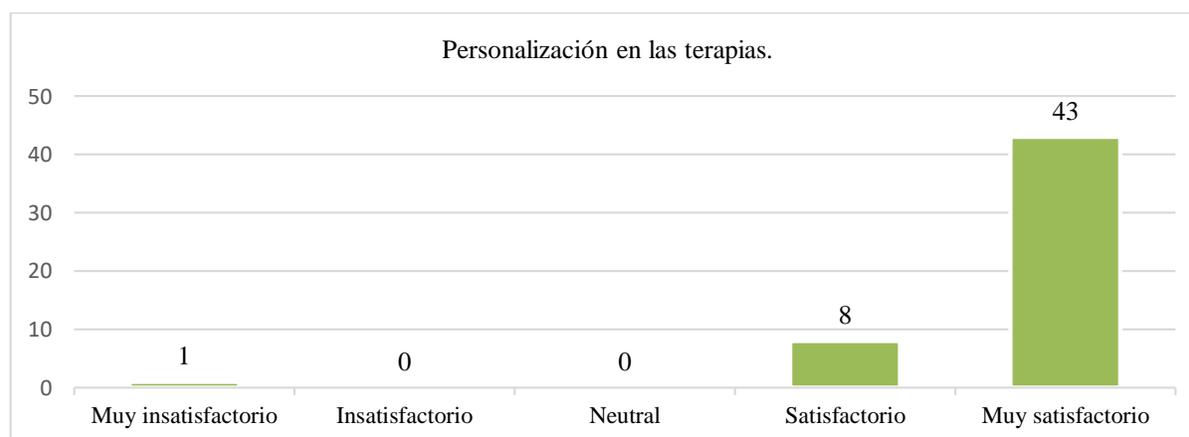


El 42.30% y un 36,50% de las personas encuestadas indicaron que van asistiendo al Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” entre 6 meses y más de un año, lo que muestra que la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud en este centro está acorde con las necesidades de sus usuarios, sus familias y la comunidad, mostrando niveles aceptables de efectividad y acceso equitativo.

Tabla 2*Personalización en las terapias*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactorio	1	1.92%
Insatisfactorio	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
Satisfactorio	8	15.38%
Muy satisfactorio	43	82.69%
Total	250	100,00%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

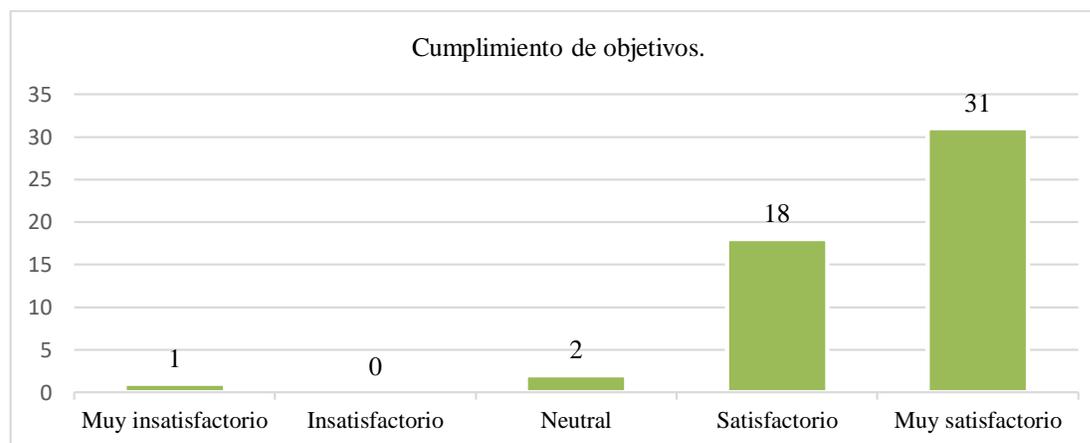
Figura 2*Personalización en las terapias*

El 82,69% y el 15,38% de las personas encuestadas indicaron estar muy satisfechas y satisfechas con la personalización en las terapias que reciben en el centro, este porcentaje muestra que la calidad en salud ofertada por esta entidad está cumpliendo con el nivel de satisfacción que requieren sus pacientes ante el tratamiento de sus dolencias, lo que implica poner a disposición de sus usuarios los mejores medios, infraestructura, materiales y personal capacitado.

Tabla 3*Cumplimiento de objetivos*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactorio	1	1.92%
Insatisfactorio	0	0.00%
Neutral	2	3.85%
Satisfactorio	18	34.62%
Muy satisfactorio	31	59.62%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

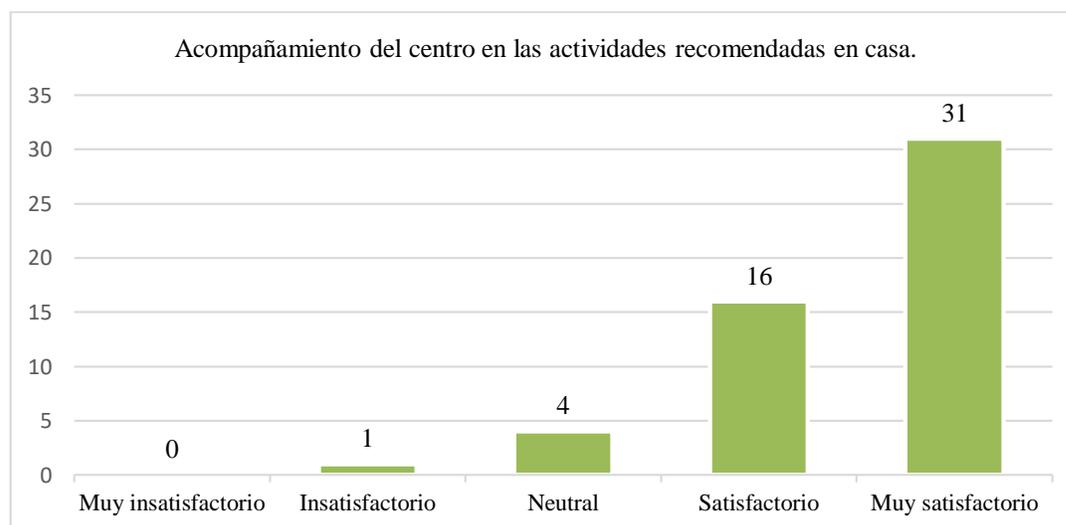
Figura 3*Cumplimiento de objetivos*

Un 59,62% y 34,62% de las personas encuestadas indicaron estar entre muy satisfechas y satisfechas con el cumplimiento de los objetivos que el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” se ha planteado en cuanto al cuidado de la salud de sus usuarios, entendiendo que cada entidad de servicio de salud tiene su propia y distinta percepción de la calidad, y ponen énfasis en los aspectos que más valoran o que le afectan de una forma más directa a sus clientes.

Tabla 4*Acompañamiento en casa*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactorio	0	0.00%
Insatisfactorio	1	1.92%
Neutral	4	7.69%
Satisfactorio	16	30.77%
Muy satisfactorio	31	59.62%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

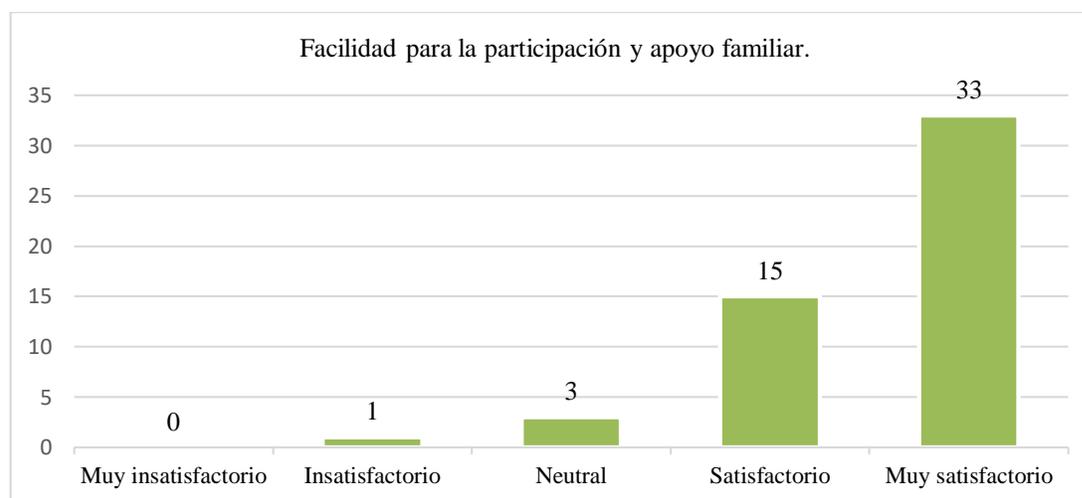
Figura 4*Acompañamiento en casa*

El 59,62% y el 30,77% de las personas encuestadas indicaron estar muy satisfechas y satisfechas con el acompañamiento del centro en las actividades recomendadas en casa, lo que muestra que la calidad de servicio brindado hace que la percepción que tienen sus clientes sea de una buena experiencia, basada en la capacidad del personal para satisfacer las necesidades de los pacientes, tratando de superar sus expectativas en cada interacción.

Tabla 5*Facilidad para la participación y apoyo familiar*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactorio	0	0.00%
Insatisfactorio	1	1.92%
Neutral	3	5.77%
Satisfactorio	15	28.85%
Muy satisfactorio	33	63.46%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

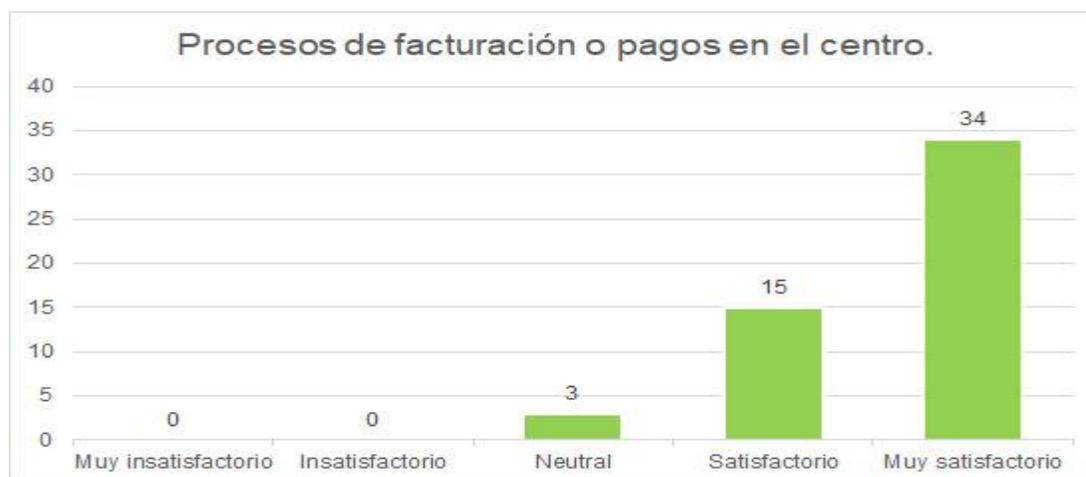
Figura 5*Facilidad para la participación y apoyo familiar*

El 63,46% y un 28,85% indicaron estar muy satisfechas y satisfechas con la facilidad para la participación y apoyo familiar que se permite en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”, lo que muestra que en esta entidad la calidad en el campo de los servicios de salud tiene mucha relevancia, pues no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida al poder interactuar más con familiares y personas cercanas.

Tabla 6*Proceso de facturación y pago*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactorio	0	0.00%
Insatisfactorio	0	1.92%
Neutral	3	5.77%
Satisfactorio	15	28.85%
Muy satisfactorio	34	65.38%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

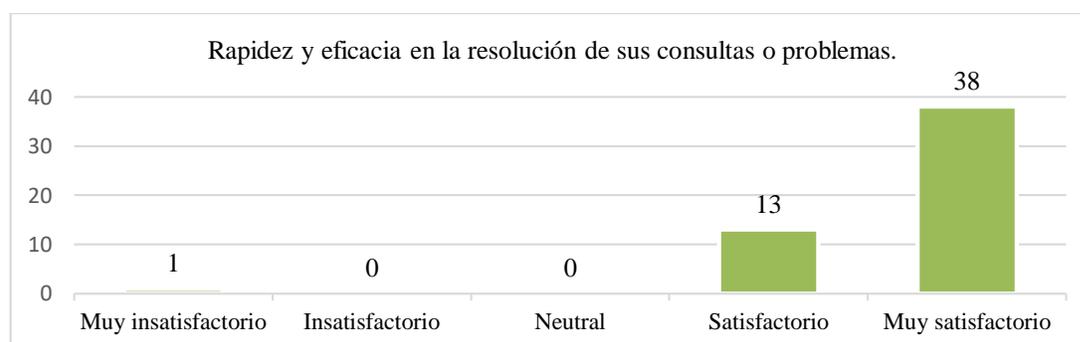
Figura 6*Proceso de facturación y pago*

El 65,38% y el 28,85% de las personas encuestadas indicaron estar muy satisfechas y satisfechas con los procesos de facturación o pagos en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”, lo que muestra que el proceso de facturación es ágil, comprobable, bien asignadas y correctamente pagadas a la institución, pues se ha buscado que la tramitación de las facturas sea un proceso lo menos complejo posible para poder gestionar los pagos adecuadamente para evitar futuros inconvenientes en la organización y a sus clientes.

Tabla 7*Rapidez y eficacia en la resolución de consultas o problemas*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactorio	1	1.92%
Insatisfactorio	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
Satisfactorio	13	25.00%
Muy satisfactorio	38	73.08%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

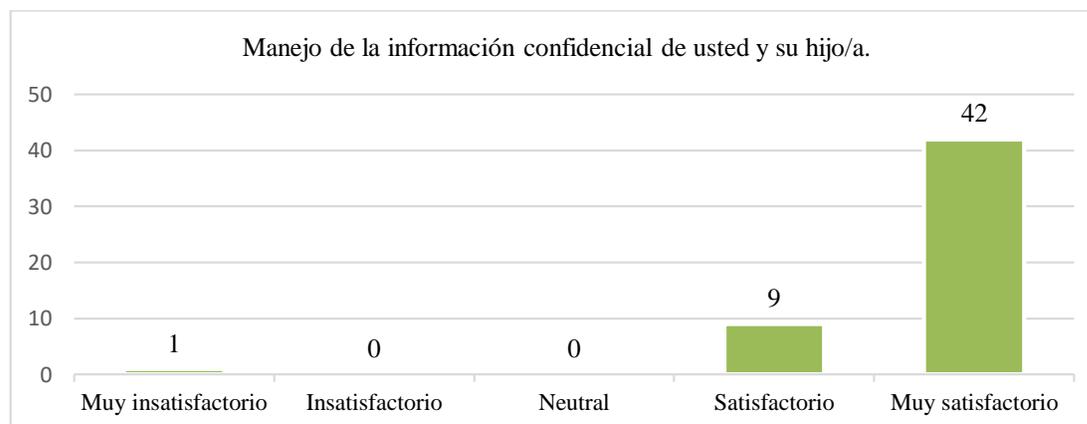
Figura 7*Rapidez y eficacia en la resolución de consultas o problemas*

El 73,08% y el 25,00% de las personas encuestadas indicaron estar muy satisfechas y satisfechas con la rapidez y eficacia en la resolución de sus consultas o problemas en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”, lo que muestra la capacidad de respuesta de la empresa siempre está presente, pues está en la atención diaria, desde el primer momento en que un paciente ingresa, ya sea que llame por teléfono, se busca desarrollar la confianza y que el personal de servicio pueda aclarar sus dudas respecto a algún aspecto del servicio que oferta la organización.

Tabla 8*Manejo de la información confidencial*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactorio	1	1.92%
Insatisfactorio	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
Satisfactorio	9	17.31%
Muy satisfactorio	42	80.77%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

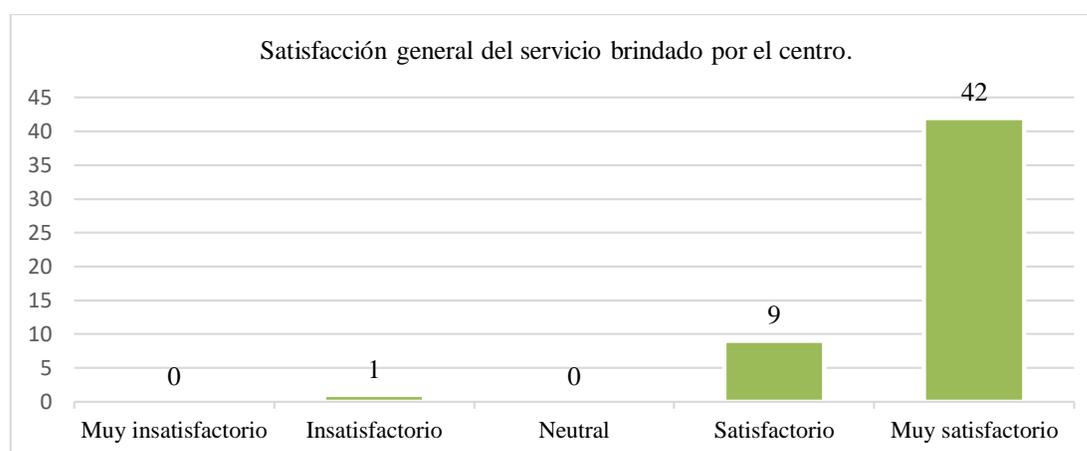
Figura 8*Manejo de la información confidencial*

El 80,77% y el 17,31% de las personas encuestadas indicaron estar muy satisfechas y satisfechas con el manejo de la información confidencial de los pacientes y sus familiares en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”, la calidad no depende únicamente del servicio en sí mismo sino también de la relación de confianza que se debe establecer con los clientes, pues el consumidor también busca seguridad en la institución como parte importante y complementaria del servicio.

Tabla 9*Satisfacción con el servicio*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactorio	0	0.00%
Insatisfactorio	1	1.92%
Neutral	0	0.00%
Satisfactorio	9	17.31%
Muy satisfactorio	42	80.77%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

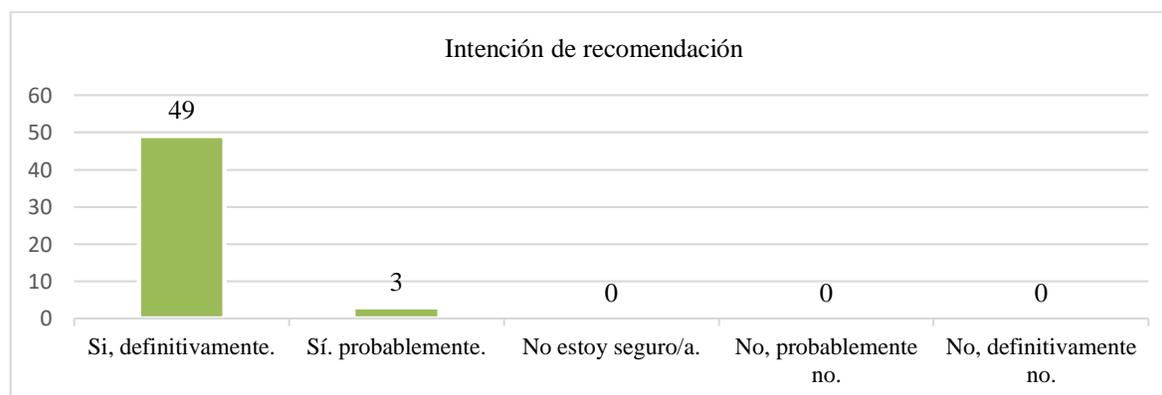
Figura 9*Satisfacción con el servicio*

El 80,77% y el 17,31% de las personas encuestadas indicaron estar muy satisfechas y satisfechas en forma general con el servicio brindado en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”, lo que muestra que existe una gran disposición y agilidad con la que cuenta la empresa al realizar el servicio ofertado, realizando buenas prácticas empresariales, permitiendo identificar y comprender sus fortalezas y debilidades para posteriormente plantear estrategias de mejora con respecto a la calidad en su servicio.

Tabla 10*Recomendación del servicio*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si, definitivamente	49	94.23%
Si, probablemente	3	5.77%
No estoy segura/o	0	0.00%
No, probablemente no	0	0.00%
No, definitivamente no	0	0.00%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

Figura 10*Recomendación del servicio*

El 94,23% de las personas encuestadas indicaron que definitivamente sí recomendarían al Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” a otras personas, esto muestra que la calidad del servicio cumple con las expectativas de sus clientes lo que está generando un marketing de boca a boca positivo, pues las acciones realizadas por la empresa para motivar a su clientela a hablar espontáneamente de sus servicios están funcionando ya estos están dispuestos a compartir sus experiencias y recomendar a otros a la organización.

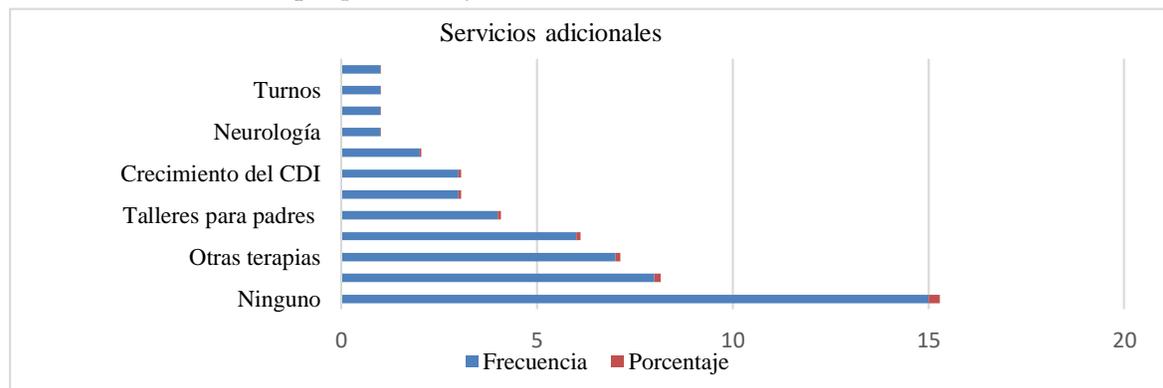
Tabla 11*Servicios adicionales que podrían ofertarse*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	15	28.85%
Atención psicológica	8	15.38%
Otras terapias	7	13.46%
Actividades extras	6	11.54%
Talleres para padres	4	7.69%
Instalaciones	3	5.77%
Crecimiento del CDI	3	5.77%
Acompañamiento	2	3.85%
Neurología	1	1.92%
Comunicación con otros grupos	1	1.92%
Turnos	1	1.92%
Costos	1	1.92%
Total	52	100%

Nota: resultados de las encuestas a los clientes/usuarios del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

Figura 11

Servicios adicionales que podrían ofertarse



El 28,85% de las personas encuestadas consideran que Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” no necesita agregar servicios adicionales para mejorar el servicio que brinda a sus pacientes lo implica que se sienten totalmente satisfechos con la calidad del servicio recibido. El 15,38% indicó que se debería adicionar la atención psicológica como complemento a los tratamientos que se realizan en el centro. El 13,46% considera que se deben adicionar otras terapias para ampliar el espectro de atención de salud en la institución. El 15,54% indicó que se deben adicionar otros tipos de actividades extras para diversificar la atención del centro. El 7,69% manifestó que se deben adicionar talleres para padres para instruirlos en el cuidado en el hogar de los pacientes. Con un 5,77% los encuestados consideran que se deben implementar más infraestructura y aumentar locales para aumentar el alcance poblacional del servicio. El 3,85% indicó que se debe aumentar el acompañamiento, tanto a los pacientes como a los familiares, y con un 1,92% un número muy reducido de usuarios mencionaron el aumentar neurología, comunicación con otros grupos de pacientes y familiares, turnos y costos.

4.2. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Entrevista a la propietaria del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”

Pregunta 1. ¿Cuál es la visión que tiene para el Centro de Desarrollo Integral?

La entrevistada mencionó que la visión del CDI “Belén Alarcón” es lograr un centro más grande que les permita brindarles a más familias la ayuda pertinente. No solo con terapias sino todo lo que embarca el área de la salud.

Pregunta 2. ¿Cuáles son los principales objetivos que busca alcanzar a través del centro?

En relación a la segunda pregunta supo manifestar que dentro de los principales objetivos del centro es tener una buena comunicativa, ayudando a fomentar la inclusión tanto en lo social, laboral, escolar, entre otros, guiar a los padres de familia y maestros y ayudar a cada uno de los niños para que logren la independencia y autonomía en su vida diaria.

Pregunta 3. ¿Cómo se gestionan actualmente los procesos administrativos en el Centro?

Respecto al manejo de los procesos administrativos la propietaria indicó que la gestión de los mismos quizás si sea un poco antigua ya que no se respalda la información que obtienen de los pacientes por medios de informes y tampoco los objetivos alcanzados, sino más bien mediante la aplicación de WhatsApp se mantienen en constante comunicación e informan sobre el avance de los niños, actualmente solo cuentan con una contadora externa que lleva la parte económica o contable del centro.

Pregunta 4. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan en términos de administración?

En cuanto a los desafíos que actualmente enfrenta el CDI, la entrevistada expresó que no cuentan con algún programa que les ayude a llevar la contabilidad de ingresos y egresos

totales del centro, tampoco una aplicación para llevar las cuentas de las sesiones impartidas diariamente, semanal o mensual, todo lo hacen de manera empírica.

Pregunta 5. ¿De qué manera cree usted que la implementación de un plan para la mejora de la calidad de los servicios que brinda el CDI, puede aportar de una manera positiva a la satisfacción de los clientes?

Se podría dar una mejor experiencia a cada una de las familias, llevando un orden mediante alguna aplicación o una guía de contabilidad. Definitivamente sería un impacto positivo y tendríamos mucho más acogida y aceptación, expresó la entrevistada.

Pregunta 6. Dentro de las encuestas realizadas a algunos de sus clientes se encontraba la siguiente pregunta ¿Qué tiempo lleva asistiendo su hijo/a al Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”? los resultados indicaron que la mayor concentración de pacientes se encuentra dentro de los 6 meses a 1 año de asistencia regular al CDI. ¿Qué factores crees usted que pueden incidir para que a partir del año disminuya el número de pacientes?

Respondiendo a la última pregunta la propietaria indicó que en muchos casos los niños son dados de altas cuando presentan mejorías, recalco que también tienen niños nuevos así y niños que llevan muchos años con recibiendo las terapias, mismas que se brindaban en las casas de cada uno de los pacientes.

Entrevista a terapeuta del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”

Pregunta 1. ¿Cómo describiría su experiencia trabajando en el Centro de Desarrollo Integral?

La terapeuta mencionó que el trabajo que realizan en el centro es una experiencia única al poder compartir con cada una de las familias y brindarles la ayuda necesaria, las hace sentir complacidas con la entrega hacia cada uno de ellos

Pregunta 2. ¿Cómo es la colaboración entre el equipo terapéutico y la propietaria del CDI?

En respuesta a la segunda pregunta, manifestó que el grupo que labora en el CDI es muy unido y siempre tratan de dar el 100% cada una para dar un trabajo de calidad.

Pregunta 3. ¿De qué manera cree que los procesos administrativos afectan directamente la calidad de la terapia brindada?

Respecto a la tercera pregunta la entrevistada expresó que, en realidad al ser nuevas en todo esto de manejar un negocio, no saben la importancia de llevar un control contable y no saben cuáles son los ingresos y egresos del centro.

Pregunta 4. ¿Qué aspectos administrativos considera usted que podrían mejorarse para optimizar la atención a los pacientes?

La terapeuta manifiesta que llevar un control en alguna base de datos, no solo del valor de cada sesión también puede ser para la asistencia de cada paciente, pero hay que mejorar.

Pregunta 5. ¿De qué manera cree usted que la implementación de un plan para la mejora de la calidad de los servicios que brinda el CDI, puede aportar de una manera positiva a las terapias que brinda a sus pacientes?

Por último, en relación a la última pregunta, indicó que se entregaría un trabajo más completo y de calidad. Como cada padre desearía.

Entrevista a la Asistente del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”

Pregunta 1. ¿Cuáles son sus principales responsabilidades en términos de procesos administrativos?

De acuerdo a la pregunta número 1, la entrevistada contestó que sus principales responsabilidades son la gestión de la agenda, quiere decir programar citas para los niños con los terapeutas, coordinar reuniones y eventos programadas, atención al cliente que es atender a los niños y a los padres de familia, manejo de documentación como mantener y organizar el registro de los niños y llevar el registro de asistencia.

Pregunta 2. ¿Cómo contribuye su trabajo a la eficiencia general del Centro?

Con respecto a la pregunta N°2 la entrevistada manifestó que su trabajo contribuye de muchas maneras en el CDI, ya que da soporte administrativo y logístico, permitiendo que el personal especializado como lo son las terapeutas se centre en brindar atención y servicios de alta calidad a los niños.

Pregunta 3 ¿Cuáles considera que son los mayores desafíos al ejecutar los procesos administrativos en el Centro?

En la pregunta N° 3 la entrevistada contestó que uno de los desafíos a los que se enfrenta en el CDI es el coordinar múltiples tareas, agendas, y también la comunicación o interacción con los padres de familia, ya que muchas de las familias presentan varios desafíos significativos como de salud, emocional, y algunas veces económicos, ya que gestionar estas interacciones con sensibilidad y comprensión requiere de mucho trabajo.

Pregunta 4. ¿Cómo se abordan estos desafíos en la práctica diaria?

De acuerdo a la pregunta N°4 la entrevistada aclaró que abordar estos desafíos en la práctica diaria involucra adoptar enfoques prácticos y estratégicos, como priorizar tareas según urgencia o importancia, desarrollar habilidades de comunicación efectiva y empática, y dar información de una forma clara y concisa adaptándose al nivel de comprensión de cada persona.

Pregunta 5. ¿Cómo es la comunicación entre el personal administrativo y el terapéutico?

En la pregunta N°5 la entrevistada manifestó que la comunicación dentro del CDI se hace de manera efectiva ya que hay una comunicación abierta, se realizan reuniones con el personal terapéutico para discutir varios aspectos del Centro, y se abordan problemas y desafíos de manera colaborativa.

Pregunta 6. ¿Qué tipo de retroalimentación o comentarios ha obtenido sobre su desempeño en relación con los procesos administrativos?

De acuerdo a la pregunta N°6 la entrevistada indicó que ha recibido comentarios positivos acerca de su trabajo en el CDI, comentarios con respecto a su eficiencia y organización en los procesos realizados, comunicación efectiva, y el buen desempeño con respecto a la colaboración y trabajo en equipo.

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO.

De acuerdo a los resultados obtenidos y en concordancia con el primer objetivo específico de esta investigación, diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo, se realizaron las siguientes conclusiones:

El proceso administrativo desarrollado en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” de la ciudad de Portoviejo ha permitido que la prestación de sus servicios este acorde a las necesidades de sus usuarios, sus familias y la comunidad, demostrando niveles aceptables en la efectividad de dicho proceso.

Este proceso administrativo también ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados por esta institución en relación al cuidado de la salud de los clientes/usuarios, esto comprendiendo que cada organización que oferta servicios de salud tiene su propia y particular percepción del proceso, y obviamente ponen énfasis en los aspectos que consideran más valiosos o que pueden afectar de alguna forma a sus clientes.

Los procesos de facturación o pagos en este CDI, como parte de su proceso administrativo, se ha realizado de forma ágil, ya que se ha buscado la forma de que el trámite de las facturas sea un proceso lo menos complejo posible para poder gestionar los recursos adecuadamente y evitar futuros inconvenientes en la organización.

De igual forma, la resolución de las consultas o problemas de los clientes/usuarios en el CDI “Belén Alarcón”, demuestra la capacidad de respuesta de esta organización, pues es parte importante en la atención diaria, buscando generar confianza del cliente/usuario con el proceso y con el personal de servicio, pues en su conjunto pueden aclarar dudas respecto a algún aspecto del servicio que oferta la organización.

Finalmente, es muy acertado el manejo de la información confidencial de los clientes/usuarios y de sus familiares en este CDI, pues se entiende que la calidad, de los procesos y del servicio; no dependen solamente del servicio en sí, sino también de la relación de confianza que se debe establecer con los clientes, pues el consumidor también busca seguridad en la institución como parte importante y complementaria del proceso administrativo interno.

En relación al segundo objetivo específico de esta investigación, investigar la efectividad del proceso de gestión de calidad en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” en la ciudad de Portoviejo, se presentan las siguientes conclusiones:

La personalización en las terapias que se reciben en este CDI cuentan con el beneplácito de un gran porcentaje de sus clientes/usuarios, lo que muestra que la gestión de calidad en el servicio de salud ofertada por esta organización satisface los requerimientos de clientes/usuarios para el tratamiento de sus dolencias, poniendo en esta gestión su infraestructura y personal capacitado.

Se realiza satisfactoriamente el acompañamiento del CDI en las actividades de cuidado de la salud prescritas para realizarse en casa, lo que demuestra que la gestión de calidad del servicio brindado hace que la percepción de sus clientes/usuarios sea muy buena, traduciéndose en una experiencia, que basada en la capacidad de su personal, satisface sus necesidades y requerimientos.

Es muy satisfactorio para los clientes/usuarios de esta organización la facilidad para la participación y el apoyo de sus familiares como parte del proceso de cuidado de la salud, lo que demuestra que en este CDI la gestión de calidad del servicio de campo tiene mucha importancia, ya que no solo se busca lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida al incluir a sus familiares y personas cercanas.

Se ha mostrado que existe una gran disposición y agilidad del CDI para gestionar la calidad del servicio ofertado al realizar buenas prácticas empresariales, permitiéndole identificar y comprender sus fortalezas y debilidades para luego plantearse estrategias de mejora con respecto a ese servicio.

Gran parte de los clientes/usuarios de este CDI definitivamente sí recomendarían los servicios de la institución, lo que indica que la gestión de calidad del servicio aplicada cumple con los estándares y las expectativas de sus clientes/usuarios, y esto está generando un marketing de boca a boca positivo, pues las acciones realizadas por la empresa motivan a la divulgación espontánea y el compartir experiencias y recomendación a otros clientes potenciales.

Si bien es cierto, y los resultados lo muestran así, la mayor parte de los clientes/usuarios de este CDI consideran que esta organización no necesita agregar servicios adicionales para mejorar el servicio que brinda, pero, también hubo sugerencias de que se debería adicionar la atención psicológica, otros tipos de terapias, actividades extras, talleres para padres, más infraestructura y aumentar locales, aumentar el acompañamiento, un servicio de neurología, comunicación con otros grupos de pacientes y familiares, y ampliar turnos.

CAPÍTULO 5

PROPUESTA

Título de la propuesta

Plan de Mejora Continua para el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” de la ciudad de Portoviejo.

Introducción

En el dinámico entorno actual, la mejora continua es esencial para garantizar la eficiencia, la efectividad y la competitividad en todos los aspectos de las operaciones administrativas. En respuesta a este imperativo, se ha desarrollado el presente plan de mejora con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y establecer estrategias concretas para el progreso y el crecimiento del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” (CDI).

El propósito principal de este plan es mejorar la eficiencia operativa, optimizar los procesos claves y fomentar una cultura organizacional de aprendizaje y mejora continua basada en la gestión de calidad. A través de la implementación de iniciativas estratégicas y la asignación de recursos adecuados, se busca fortalecer la posición del CDI en el mercado y alcanzar nuevos niveles de excelencia en todos sus servicios.

Este plan de mejora es el resultado de un esfuerzo colaborativo que involucra a todos los niveles de la organización. A lo largo de este documento, se detallarán los puntos de mejora, las áreas prioritarias a mejorar y las estrategias recomendadas.

Con determinación y enfoque, este plan permitirá alcanzar nuevos objetivos y consolidar la posición del CDI.

Diagnóstico

Para lograr identificar y priorizar los factores claves los cuales requieren mejoras en el Centro de Desarrollo Integral, se tomó la decisión de emplear el Principio de Pareto (Ley 20-80) como la herramienta práctica de análisis y se realizaron una serie de procedimientos.

Se aplicó una encuesta a los clientes del CDI recopilando varios aspectos, incluyendo la calidad de los servicios brindados, la satisfacción de los clientes, entre otros datos que nos permitió identificar áreas que requerían de nuestra atención.

Una vez que recopilamos todos los datos, se procedió a clasificar los problemas identificados en función de su impacto en el funcionamiento general en el CDI. Se utilizó frecuencia de ocurrencia para categorizar los problemas.

Se procedió a construir el Análisis de Pareto utilizando los datos clasificados, el diagrama nos muestra gráficamente la distribución de los problemas identificados y su respectiva contribución al total de problemas y así nos permite visualizar claramente cuáles son los problemas más significativos que está enfrentando el CDI. Al analizar el diagrama de Pareto se determinaron los pocos problemas principales los cuales se convirtieron en nuestras áreas de enfoque prioritario para la mejora continua.

Luego de la comprensión clara de dichos problemas principales que se identificaron se procedió a desarrollar estrategias específicas para afrontar cada uno de ellos con el fin de abordar las causas subyacentes de estos problemas y mejorar el funcionamiento general del CDI. La aplicación del Análisis de Pareto nos proporcionó una herramienta efectiva para poder identificar y priorizar los factores a mejorar en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”, permitiéndonos enfocar nuestros esfuerzos y recursos en las áreas que tienen mayor impacto.

FACTOR	MEDIA
Avances de su hijo/a de las terapias recibidas.	4.4808
Acompañamiento del centro en las actividades recomendadas en casa.	4.4808
Cumplimiento de objetivos.	4.5000
Instalaciones, ambiente y recursos adecuados para la atención de su hijo/a.	4.5192
Innovación en las actividades de cada terapia.	4.5192
Facilidad para la participación y apoyo familiar.	4.5385
Seguridad para sus hijos dentro del centro.	4.5962
Procesos de facturación o pagos en el centro.	4.5962
Accesibilidad y disponibilidad de citas y terapias.	4.6346
Rapidez y eficacia en la resolución de sus consultas o problemas.	4.6731
Comunicación y retroalimentación del progreso de su hijo/a.	4.6923
Manejo de la información confidencial de usted y su hijo/a.	4.7500
Personalización en las terapias.	4.7692
Satisfacción general del servicio brindado por el centro.	4.7692
Profesionalismo del personal al momento de atender a su hijo/a.	4.8269

Análisis de causas

Para la ejecución de este punto se analizaron las causas que impiden que los factores como avance en las terapias recibidas, acompañamiento del CDI en las actividades recomendadas en casa y cumplimiento de objetivos, no alcancen un puntaje alto con relación a los demás factores. Este punto se realizó mediante una lluvia de ideas.

Lluvia de ideas

FACTOR: Avance de sus hijos en las terapias recibidas

1. Limitación al acceso de materiales y herramientas determinadas para cada tipo de terapia.
2. Barreras geográficas o de movilización que impiden la asistencia regular a las sesiones de terapia.
3. Expectativas poco realistas por parte de los padres o tutores de los niños con respecto a la velocidad del progreso.
4. Incorrecta evaluación del progreso del niño
5. Rigidez en los programas de terapia que no se adaptan a las necesidades cambiantes de los niños.

FACTOR: Acompañamiento del centro en las actividades recomendadas en casa.

6. Falta de un programa de orientación familiar.
7. Falta de una guía de actividades para el hogar.
8. Inexistencia de plataforma en línea.
9. Inexistencia de un sistema de seguimiento personalizado
10. Falta de eventos y talleres educativos.
11. Escasos recursos impresos.
12. Poca comunicación, feedback y evaluación continua.

FACTOR: Cumplimiento de objetivos.

13. Recursos limitados.
14. Falta de capacitación del personal.
15. Falta de personal.
16. Desconexión con las necesidades de los pacientes.

17. Barreras culturales y sociales.
18. Desafíos externos.
19. Falta de colaboración y alianzas.
20. Falta de compromiso en las actividades recomendadas en casa.
21. Dificultades para ajustar las estrategias terapéuticas en función de la respuesta individual del niño
22. Problemas de motivación y compromiso a lo largo del tiempo
23. Limitaciones con respecto a los recursos financieros y materiales por parte de los padres.

Depuración de ideas

Para la depuración de las ideas se analizaron las causas más importantes y que están acorde con el giro del negocio, quedando las siguientes:

1. Barreras geográficas o de movilización que impiden la asistencia regular a las sesiones de terapia: Se refiere a obstáculos físicos o de transporte que dificultan que las personas asistan regularmente a las sesiones de terapia, como vivir lejos del centro de atención, carecer de transporte adecuado o tener dificultades de movilidad.

2. Falta de un programa de orientación familiar: Indica la ausencia de un conjunto estructurado de actividades o sesiones diseñadas para orientar y apoyar a las familias en la comprensión y manejo de los desafíos relacionados con la salud mental, el desarrollo personal o las relaciones familiares.

3. Inexistencia de plataforma en línea: Se refiere a la ausencia de una plataforma digital o virtual que permita acceder a recursos, servicios o información relacionada con el centro o sus actividades de manera remota a través de internet.

4. Falta de eventos y talleres educativos: Indica la carencia de actividades planificadas, como conferencias, talleres o seminarios, diseñados para educar, informar o brindar habilidades específicas a los participantes sobre temas relevantes para su desarrollo personal, familiar o profesional.

5. Falta de capacitación del personal: Se refiere a la ausencia de programas o recursos destinados a proporcionar a los empleados del centro las habilidades, conocimientos y herramientas necesarias para desempeñar efectivamente sus funciones y brindar un servicio de calidad a los usuarios.

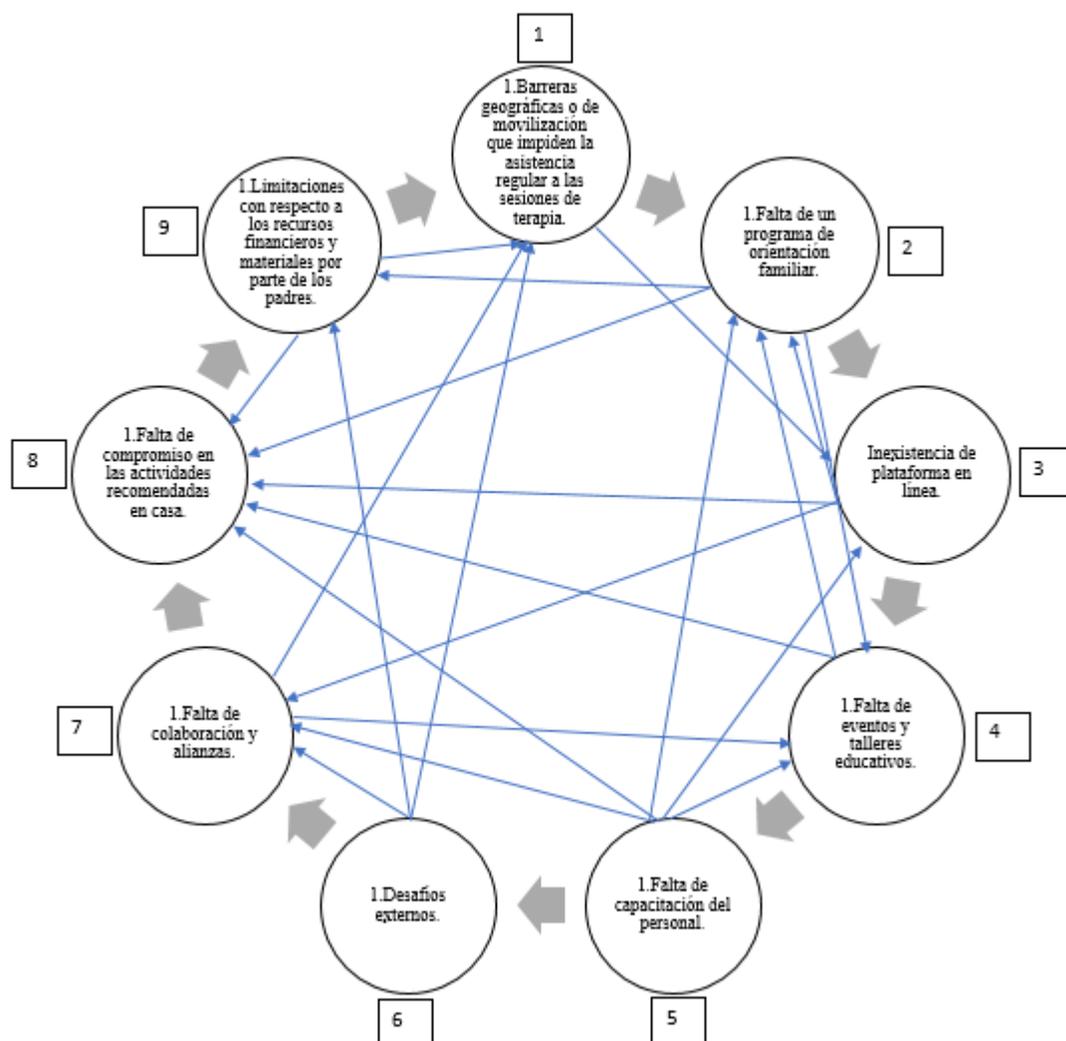
6. Desafíos externos: Hace referencia a factores externos fuera del control del centro que pueden afectar su funcionamiento o la prestación de servicios, como cambios en las políticas gubernamentales, fluctuaciones económicas, desastres naturales, entre otros.

7. Falta de colaboración y alianzas: Indica la carencia de relaciones de cooperación, trabajo en equipo o alianzas estratégicas con otras organizaciones, instituciones o comunidades que podrían enriquecer los servicios y recursos del centro.

8. Falta de compromiso en las actividades recomendadas en casa: Se refiere a la falta de compromiso por parte de los usuarios o clientes del centro para participar activamente en actividades, ejercicios o prácticas recomendadas por los profesionales del centro para continuar su desarrollo personal, familiar o terapéutico en su entorno doméstico.

9. Limitaciones con respecto a los recursos financieros y materiales por parte de los padres: Indica que los padres o cuidadores de los usuarios del centro enfrentan restricciones económicas o de acceso a recursos materiales que pueden afectar su capacidad para proporcionar un entorno favorable para el desarrollo y el bienestar de sus hijos.

Diagrama de interrelaciones.



FACTORES	CAUSAS	EFFECTOS
1	1	3
2	2	3
3	2	2
4	2	3
5	5	0
6	3	0
7	2	3
8	0	5
9	2	2

Diagrama de árbol

En base a los resultados obtenidos del diagrama de interrelación, los factores con mayor puntaje de causas fueron la inexistencia de una plataforma en línea y la falta de capacitación del personal; estos factores son los que serán analizados para buscar las soluciones.

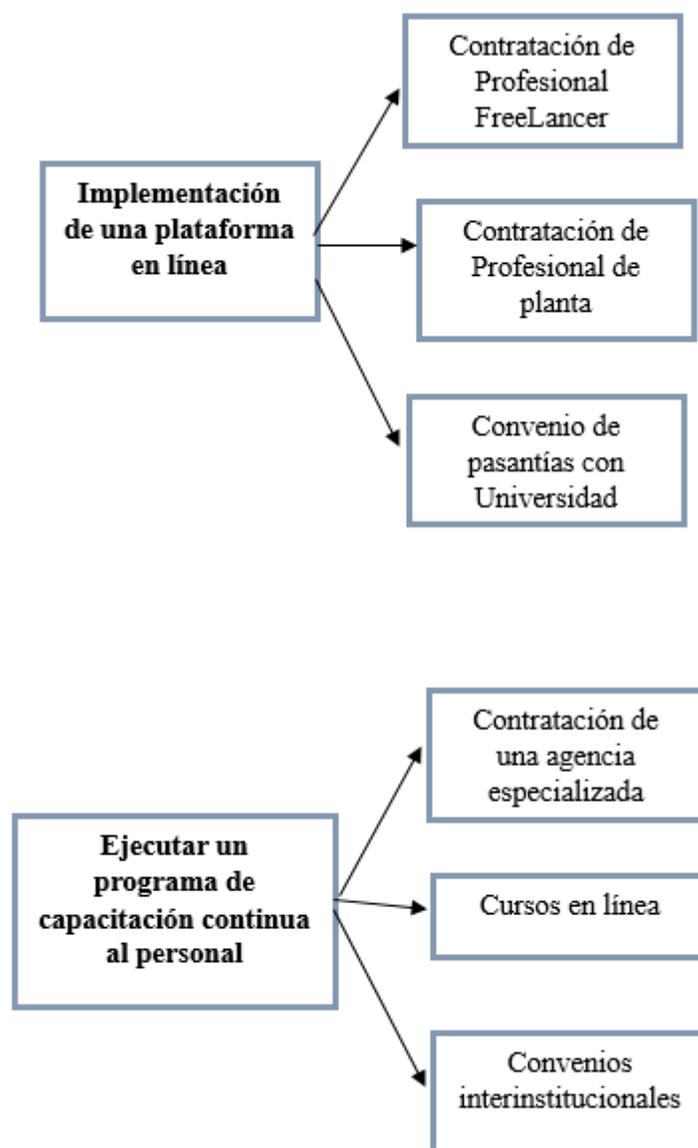


Diagrama de priorización

Una vez que se definieron los recursos que guiarán el camino hacia las soluciones identificadas, se llevó a cabo un diagrama de priorización que nos permitió ordenar las tareas según su impacto positivo en función de las necesidades del Centro de Desarrollo Integral.

Objetivo: Implementación de una plataforma en línea.

Factor de decisión: Alternativa económica y que genere el mayor impacto posible

FACTORES		1	2	3	TOTAL
1	Contratación de Profesional Freelance		1	0.5	1.5
2	Contratación de Profesional de planta	0		0	0
3	Convenio de pasantías con Universidad	0.5	1		1.5

Objetivo: Ejecutar un programa de capacitación continua al personal.

Factor de decisión: Alternativa económica y que genere el mayor impacto posible

FACTORES		1	2	3	TOTAL
1	Contratación de una agencia especializada		1	0.5	1.5
2	Cursos en línea	0		0.5	0.5
3	Convenios interinstitucionales	0.5	0.5		1

CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA

Teniendo en cuenta todos los aspectos analizados tales como: Principio de Pareto, diagrama de árbol, diagrama de Holmes que fueron utilizados para identificar las necesidades claves, se concluye que:

La implementación de una plataforma en línea en el Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” (CDI) brindaría muchos beneficios potenciales, como facilitar la asistencia entre padres y terapeutas, ofrecer recursos educativos adicionales en el hogar a los padres y así poder mejorar el seguimiento de las terapias de cada uno de los niños. Esta plataforma favorece una mayor aportación de los padres hacia el cuidado de sus hijos y a su vez puede tener un impacto muy positivo en los resultados terapéuticos a largo plazo.

Una fuerza laboral bien capacitada donde sus empleados, tanto ayudantes como terapeutas se encuentren en constante actualización de conocimientos, puede ayudar a mejorar enormemente la calidad de los servicios brindados en las terapias, en la comunicación efectiva del cliente y así aumentar el nivel de satisfacción del mismo.

La ejecución de ambas medidas propuestas puede alcanzar un efecto sinérgico en cuanto a la mejora general de la calidad del servicio y también la experiencia del cliente. Tanto la capacitación del personal como la implementación de la plataforma en línea puede aumentar la confianza en los empleados, mejorar la comunicación empleado - cliente y la participación de los padres, estas medidas no solo abarcan las necesidades ya identificadas mediante los análisis, sino que también se encuentran vinculadas con el objetivo principal de mejorar los procesos administrativos dentro del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Emel, O. E. (2012). El concepto de competencia y la educación como el cuidado de sí mismo. El concepto de competencia y la educación como el cuidado de sí mismo. Obtenido de <https://3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6290694.pdf&usg=AOvVaw2Y1iWk3F2eX83Xkw0Q6pCZ&opi=89978449>
- Andrade, P. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera CENTROMAR S.A.* Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil Ecuador. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7fcfb2c9-16df-43eb-827d-c1a30a74fb7e/content>
- Araus, J. y Calle, J. (2019). *Plan de mejora continua en el departamento de ventas de la compañía PRACTICASA S.A. de la ciudad de Guayaquil.* Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b733dce8-0649-4de1-ac70-b35b235535b9/content>
- Arcentales, G. y Armas, I. (2020). *Plan de mejoras por medio de la metodología 5S en el área de producción de la empresa Molinos POULTIER S.A.* Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7376/1/MUTC-000833.pdf>
- Auquilla, J. (2022). *El proceso administrativo en el sistema organizacional en la empresa "SEGUVID" Ambato –Ecuador.* Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10506/1/Auquilla%20Paredes%2C%20J.%20%282023%29.%20El%20proceso%20administrativo%20en%20el%20sistema%20organizacional%20en%20la%20empresa%20SEGUVID%20Ambato%20-%20Ecuador..pdf>
- Ardiseny. (16 de mayo de 2018). Ardiseny. Obtenido de Ardiseny: <https://www.ardiseny.es/wordpress/concepto-de-mercado/>
- Asamblea Nacional. (2023). *Código de la Niñez y Adolescencia.* Documento. Obtenido de: <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3365>
- Azcona, N. (24 de noviembre de 2023). TIFFIN University. Obtenido de <https://global.tiffin.edu/noticias/diferencia-entre-administracion-y-gestion>
- Bastidas, J. A. (2018). Fundamentos para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pregrado. Fundamentos para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pregrado. Obtenido de https://www.mextesol.net/journal/index.php?page=journal&id_article=5688
- Buste, Y. (2021). *El proceso administrativo y su cumplimiento en los estándares de calidad en la Unidad Educativa Dr. Darío Guevara del cantón Bolívar.* Tesis de Grado. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3253/1/FINALIZADA%20TESIS%20YERLY%20BUSTE.pdf>
- Bravo, Y. (2022). *Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial ABC Insumos EIRL, Chiclayo.* Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Perú.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88914/Bravo_PYY-SD.pdf
- Campaña, R. (2019). *Sistema de gestión de calidad basado en la ISO:90012015 para la empresa "Ingeauto"*. Tesis de Grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29506/1/Tesis_t1550id.pdf
- Campoverde, D. (2017). *Modelo de gestión administrativa y organización laboral para la empresa "Aumaproc" S.A. de la ciudad de Quito, 2016*. Tesis. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
- Castillo, A. y Calderón, O. (2022). *Mejora continua y su impacto en la innovación de servicios en la compañía de taxis GIPCAR en Manta*. Artículo científico. Vol.6 No.4 (2022): Journal Scientific Investigar ISSN: 2588-0659 <https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.4.2022.903-924>.
- Contreras Sierra, E. R. (julio-diciembre de 2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica(35). Barranquilla, Colombia. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762013000200007
- Constitución de la República del Ecuador 2008. Documento. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cruz, M. (2019). *El Proceso Administrativo y su influencia en la gestión empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache-San Martin, 2019*. Tesis de Grado. Universidad Los Ángeles Chimbote. Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17967/PROCESO_ADMINISTRATIVO_GESTION_EMPRESARIAL_CRUZ_PALACIOS_MARTHA_MARLENY.pdf?sequence=1
- Diccionario Reverso. (s.f.). Diccionario Reverso. Obtenido de <https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/normas>
- Choez, L. (2019). *Sistemas de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017*. Tesis de Grado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4730/1/UPSE-TAE-2019-0053.pdf>
- Erazo, R. y Vizcaíno, J. (2020). *Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los Stakeholders internos. Caso Universidad Técnica de Cotopaxi*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7423/1/MUTC-000892.pdf>
- Espinoza, A. (2019). *Propuesta de mejora continua en el proceso de producción de una planta de plásticos mediante la metodología PDCA y manufactura esbelta*. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%c3%a1n_dez_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gaspata, A. (2015). *La mejora continua como herramienta de la gestión de procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial del Triunfo*. Tesis de Maestría.

- Universidad de Ambato. Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13267/1/MG-GP-2511.pdf>
- Gonzales, L. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Tesis de Grado. Universidad Tecnológica del Perú.
<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ISO9001. (2015). *ISO9001*. Obtenido de: <https://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- Lachimba, V. (2019). *Auditoría de calidad al sistema de producción y a la satisfacción del cliente en la empresa “Muebles Alex” de la parroquia Huambaló del cantón Pelileo*. Tesis de Grado. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9708/1/TUAEXCOMCYA002-2019.pdf>
- López, D. (2020). *Evaluación de la metodología 5S como parte del mejoramiento continuo en la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.* Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7413/1/MUTC-000824.pdf>
- López, J. (2019). Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Martínez, M. (2021). *La gestión de la calidad en las ONG de acción social de la Argentina*. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica Nacional. Argentina.
https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/5781/Tesis_Martinez_Mazzei_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta–Ecuador*. Tesis de Doctorado. Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mejía, D. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>
- Mejillón, A. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad fundamentada en la Norma ISO 9001:2015, para mejorar el control de los procesos productivos en la empresa Pollo Costa, ubicada en el cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena*. Tesis de Grado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4821/1/UPSE-TII-2019-0004.pdf>
- Meza, M. (2021). *Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de buques atuneros*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15968/1/T-UCSG-POS-MAE-339.pdf>
- Montero, C. (2019). *Propuesta de un modelo para las etapas de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en el estándar internacional: NTE ISO 9001-2015*. Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6888/1/T2960-MAE-Monteros-Propuesta.pdf>

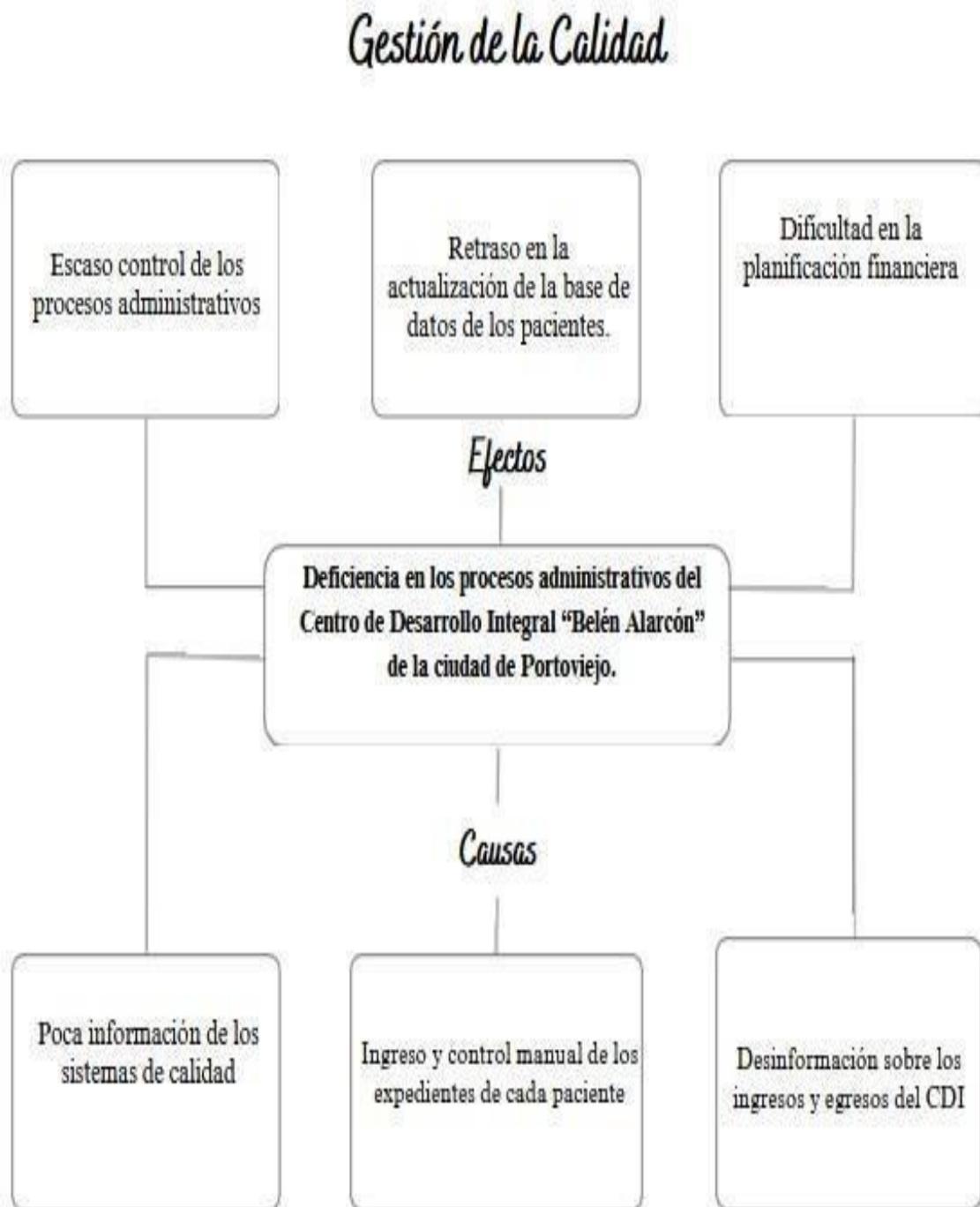
- Moreira, K. y Pérez, K. (2018). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos aplicado a Litografic ciudad de Guayaquil*. Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27326/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DE%20LOS%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%20APLICADO%20A%20LITOGRAFIC%20CIUDAD%20%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>
- Nicolas, J., y Quispe, V. (2022). *Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional de los colaboradores de la empresa Asad Inversiones EIRL, Lima, 2022*. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105464/Nicolas_VJA-Quispe_LV-SD.pdf?sequence=1
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., y Matovelle, M. (2019). *Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte*. Artículo científico. Obtenido de: www.visionariodigital.org
- Plan Nacional de Desarrollo/Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. (2013). Documento. <http://ftp.eeq.com.ec/upload/informacionPublica/2013/PLAN-NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2013-2017.pdf>
- Reina, D. (2023). *Implementación del sistema integrado de gestión bajo la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018 en la empresa HGIO S.A.S*. Tesis de Maestría. Universidad Santo Tomás. Colombia. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/52845/2023dayhanareina.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Real Academia Española. (2023). Diccionario de la lengua española, 23. Obtenido de <https://dle.rae.es/contenido/cita>
- Redalyc. (julio-diciembre de 2007). Origen y desarrollo de la administración. (20), 45-54. Bolivia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Reynoso Castillo, C. (2014). Las transformaciones del concepto de empresa. Las transformaciones del concepto de empresa. Revista latinoamericana de derecho social. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702014000100133
- Reyes, J. y Zentner, C. (2021). *Gestión de la calidad para mejorar el servicio de la Gerencia Regional de Educación–Lambayeque, 2020*. Tesis de Grado. Universidad Señor de Sipán. Perú. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8426/Zentner%20Alva%20Onelia%20Julia%20Mercedes_.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Rivas, C. y Zamora, H. (2019). *Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones ZAMCAR S.A.C*. Tesis de Grado. Universidad Ricardo Palma. Perú. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2725/IND-T030_40455246_T%20%20%20RIVAS%20VERA%20CLAUDIA%20GISELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2019). *Gestión empresarial de la organización Proyectos & Construcciones Proviger de Chimbote, 2019*. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39708/Rodriguez_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, A. (2014). *Plan de mejora continua en los procesos de producción de la empresa BETO JR. para incrementar la productividad*. Tesis de Grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Ecuador.

- <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/976/1/75607.pdf>
- Sigueñas, D. (2019). *Gestión empresarial y la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de propietarios Acomerced, Huacho, 2019*. Tesis de Grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3079/DIEGO%20ROLY%20SIGUE%c3%91AS%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soria, A. (2019). *Plan de Mejora continua para optimizar la Gestión Educativa en los trabajadores de la Institución Educativa inicial y primaria N° 16 239 de Copallín – Bagua*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43856/Soria_TA%20-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, T. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de Esmeraldas*. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%c3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%c3%9aS.pdf>
- Tapia, E. (2020). *Mejora continua y calidad del servicio en los restaurantes con reconocimiento R dorada*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32442/1/0604123851ESTEPHANYALEJANDRATAPIAROMERO-signed.pdf>
- Tecnológico de Monterrey. (s.f.). *Glosario de Términos Más Usuales en la Administración Pública Federal-Edición Única*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11285/574364>
- Torres, Y. (2021). *Análisis de la gestión administrativa de la empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., Chiclayo-2019*. Tesis de Grado. Universidad Señor de Sipán. Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7856/Torres%20D%C3%0ADaz%2C%20Yeny%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trigoso, J. y Ayllón, J. (2020). *Proceso administrativo y gestión empresarial en la empresa Mecatrónica Hospitalaria Industrial E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, Año-2018*. Artículo científico. Universidad Privada de la Selva Peruana. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_0813d6ce302d99bc9a34ef6b31ac6121/Description#tabnav
- Tuarez, N. (2021). *Propuesta de un sistema administrativo eficiente para el GAD Municipal la Maná*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Ecuador. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17892/1/T-UCSG-POS-MFEE-272.pdf>
- Vargas, N. y Zapata, S. (2019). *Análisis del proceso administrativo en la empresa Tecmein E.I.R.L - Espinar, 2019*. Tesis de Grado. Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3034/Nuria%20Vargas_Sady%20Zapata_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf
- Vargas, N., y Zapata, S. (2019). *Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L - ESPINAR, 2019*. Tesis de Grado. Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3034/Nuria%20Vargas_Sady%20Zapata_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf
- Ventura, A. (2021). *Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020*. Artículo científico.
- Velásquez Contreras, A. (septiembre-diciembre de 2007). *LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE*

- NIKLAS LUHMANN(61), 129-155. Bogotá, Colombia: Revista Escuela de Administración de Negocios. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Vélez Evans, M. I. (julio-diciembre de 2006). El proceso de toma de decisiones como un espacio para el aprendizaje en las organizaciones. El proceso de toma de decisiones como un espacio para el aprendizaje en las organizaciones, 14(16), 156-169. Medellín, Colombia: Revista Ciencias Estratégicas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151320326003.pdf>
- Zayas, I. (2022). *La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial*. Artículo científico. Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación. Vol. 9, Núm. 17 Enero – Junio 2022 ISSN: 2448 – 6280.
- Zamora, C. (2019). *Análisis de impacto de la satisfacción del cliente con la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo Norma ISO 9001, en las áreas de atención al usuario en entidades públicas del Distrito Metropolitano de Quito en los períodos 2015 al 2017*. Tesis de Maestría. Escuela Politécnica Nacional. Ecuador. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20034/1/CD-9458.pdf>
- Zavala, O. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa inversiones PLASTIC FÉLIX E.I.R.L, 2021*. Tesis de Grado. Universidad Peruana de Las Américas. Perú. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2254/1.TESIS%20FINAL-%20OMAR%20ZAVALA%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

APÉNDICE A

Árbol de problema



APÉNDICE B

Preguntas para la entrevista al personal del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”

Formulario de preguntas para la entrevista al personal del Centro de desarrollo integral “Belén Alarcón”.

Preguntas para la propietaria del Centro de Desarrollo Integral:

1. ¿Cuál es la visión que tiene para el Centro de Desarrollo Integral?
2. ¿Cuáles son los principales objetivos que busca alcanzar a través del centro?
3. ¿Cómo se gestionan actualmente los procesos administrativos en el Centro?
4. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan en términos de administración?
5. ¿Cómo cree que los procesos administrativos impactan en la gestión de calidad del Centro?
6. ¿De qué manera cree usted que la implementación de un plan para la mejora de la calidad de los servicios que brinda el CDI, puede aportar de una manera positiva a la satisfacción de los clientes?

Preguntas para la terapeuta:

1. ¿Cómo describiría su experiencia trabajando en el Centro de Desarrollo Integral?
2. ¿Cómo es la colaboración entre el equipo terapéutico y la propietaria del CDI?
3. ¿De qué manera cree que los procesos administrativos afectan directamente la calidad de la terapia brindada?
4. ¿Qué aspectos administrativos considera usted que podrían mejorarse para optimizar la atención a los pacientes?
5. ¿De qué manera cree usted que la implementación de un plan para la mejora de la calidad de los servicios que brinda el CDI, puede aportar de una manera positiva a las terapias que brinda a sus pacientes?

Preguntas para la asistente:

1. ¿Cuáles son sus principales responsabilidades en términos de procesos administrativos?
2. ¿Cómo contribuye su trabajo a la eficiencia general del Centro?
3. ¿Cuáles considera que son los mayores desafíos al ejecutar los procesos administrativos en el Centro?
4. ¿Cómo se abordan estos desafíos en la práctica diaria?
5. ¿Cómo es la comunicación entre el personal administrativo y el terapéutico?
6. ¿Qué tipo de retroalimentación o comentarios ha obtenido sobre su desempeño en relación con los procesos administrativos?

APÉNDICE C

Formulario de encuesta de satisfacción a los clientes del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”

14/3/24, 19:23

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón” está interesado en evaluar la percepción de la calidad que los padres de familia del centro tienen respecto al servicio recibido. Con esta finalidad solicitamos su apoyo respondiendo al siguiente cuestionario, el mismo que busca identificar aspectos que puedan mejorar la calidad del servicio brindado y la satisfacción de nuestros clientes. Este cuestionario no solicita nombres, con lo que se garantiza el anonimato de los participantes y solicitamos que las respuestas sean lo más objetivas posibles.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. **¿Qué tiempo lleva asistiendo su hijo/a al Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”? Marque una casilla con su respuesta.** *

Selecciona todos los que correspondan.

- Menos de 2 meses
 De 2 a 6 meses
 De 6 meses a 1 año
 Más de 1 año

2. **A continuación se presenta una lista de factores con la finalidad que usted evalúe cada uno de ellos, de acuerdo a su percepción. Califique cada factor en una escala del 1 al 5, siendo 1= Muy insatisfactorio, 2= Insatisfactorio, 3 = Neutral, 4 = Satisfactorio y 5 = Muy satisfactorio. Marque la casilla que considere oportuna.**

2. Profesionalismo del personal al momento de atender a su hijo/a. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

3. Comunicación y retroalimentación del progreso de su hijo/a. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

4. Instalaciones, ambiente y recursos adecuados para la atención de su hijo/a. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

5. Avances de su hijo/a de las terapias recibidas. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

6. Innovación en las actividades de cada terapia. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

7. Seguridad para sus hijos dentro del centro. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

8. Accesibilidad y disponibilidad de citas y terapias. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

9. Personalización en las terapias. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

10. Cumplimiento de objetivos. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

11. Acompañamiento del centro en las actividades recomendadas en casa. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

12. Facilidad para la participación y apoyo familiar. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

13. Procesos de facturación o pagos en el centro. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

14. Rapidez y eficacia en la resolución de sus consultas o problemas. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

15. Manejo de la información confidencial de usted y su hijo/a. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

16. Satisfacción general del servicio brindado por el centro. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5
Muy Muy satisfactorio

17. **3. ¿Recomendaría usted el Centro de Desarrollo Integral "Belén Alarcón" a otras personas? (Marque una casilla con su respuesta)** *

Selecciona todos los que correspondan.

- Si, definitivamente.
- Si, probablemente.
- No estoy seguro/a.
- No, probablemente no.
- No, definitivamente no.

18. **4. ¿Qué servicios adicionales le gustaría que el Centro Integral Belén Alarcón brindara a sus pacientes? ***

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

APÉNDICE D

Entrevista a la propietaria del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”



APÉNDICE E

Entrevista a terapeuta del Centro de Desarrollo Integral “Belén Alarcón”

