

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Plan de mejoramiento de la calidad del servicio del
programa de acompañamiento familiar, en la Dirección
Distrital Guaranda, 2018.**

**Tesis para optar el grado académico de maestro en
Gestión Pública**

Autora: Br. Consuelo del Pilar Moncayo Camacho

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Plan de mejoramiento de la calidad del servicio del
programa de acompañamiento familiar, en la Dirección
Distrital Guaranda, 2018.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Miranda Ynga Diana Milagro. (Presidente) _____

Mg. Bances Rodríguez Juan Manuel (Secretario) _____

Mg. Ruiz Montealegre Antonio (Miembro) _____

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Plan de mejoramiento de la calidad del servicio del
programa de acompañamiento familiar, en la Dirección
Distrital Guaranda, 2018.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original
en su contenido y Forma:**

Bch. Consuelo del Pilar Moncayo Camacho (Ejecutor)

Mg. Armina Isabel Morán Baca (Asesora)

Tumbes, 2020

ACTA DE REVISION Y DEFENSA DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

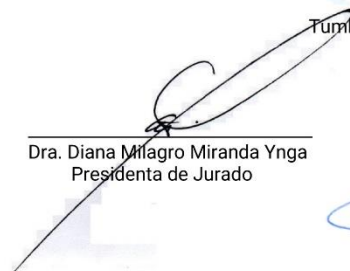
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS


En Tumbes, a los dieciocho días del mes de setiembre del año dos mil veinte, a las once horas, en la modalidad virtual por Cisco Webex, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución de Consejo de Escuela N° 79-2019/UNTUMBES-EPG-D; Dra. Diana Milagro Miranda Ynga - Presidente; Mg. Juan Manuel Bances Rodríguez -Secretario; Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre – Vocal y con Resolución Directoral N° 0117-2020/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: Plan de mejoramiento de la calidad del servicio del Programa de Acompañamiento Familiar, en la Dirección Distrital Guaranda, 2018, presentado por la estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública Consuelo del Pilar Moncayo Camacho, asesorada por la Mg. Armina Isabel Moran Baca.


Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: APROBADO POR UNANIMIDAD, dando cumplimiento al Art. 29° del Reglamento de Investigación con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce con treinta minutos, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta en presencia del público.

Tumbes, 18 de setiembre de 2020.


Dra. Diana Milagro Miranda Ynga
Presidenta de Jurado


Mg. Juan Manuel Bances Rodríguez
Secretario de Jurado


Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre
Vocal de Jurado

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)



Editar con WPS Office

DEDICATORIA

Esta tesis realizada para obtener el grado de maestra con mención en Gestión Pública, se lo dedico a mi Madre Luz María Camacho, a mis hermanos Anghelo, Disnarda; quien han sido mi apoyo en todo momento, mi compañía, mi guía para que así pueda alcanzar todos los objetivos que me he propuesto.

A mi hermanos por el apoyo que me han brindado depositando su confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento en mi capacidad.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a dios, a mi familia por permitirme vivir y poder lograr todo lo que he propuesto.

A la casa de estudios Universidad Nacional de Tumbes que me acogio a este programa a fin de recibir los conocimientos y aportar con ellos con esta tesis.

A mis docentes, compañeros de aula de nacionalidad ecuatoriana y peruana por haber sido una compania en este largo camino.

A mi asesora, jurados que me guiaron para la culminacion de mi tesis. Muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

| | Página |
|---|------------|
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT..... | xi |
| CAPITULO I | 12 |
| 1. INTRODUCCION..... | 12 |
| CAPITULO II | 15 |
| 2. MARCO REFERENCIAL DEL PROBLEMA | 15 |
| 2.1.ANTECEDENTES | 15 |
| 2.2.BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS | 19 |
| CAPITULO III | 42 |
| 3. MATERIALES Y MÉTODOS | 42 |
| 3.1.Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis. | 42 |
| 3.2.Población, muestra y muestreo..... | 42 |
| 3.3.Métodos, técnicas e Instrumentos de recolección de datos. | 45 |
| 3.4.Plan de procesamiento y análisis de datos. | 46 |
| CAPITULO IV | 47 |
| 4. RESULTADOS..... | 47 |
| CAPITULO V | 64 |
| 5. DISCUSIÓN..... | 64 |
| CAPITULO VI | 98 |
| 6. CONCLUSIONES..... | 98 |
| CAPITULO VII | 100 |
| 7. RECOMENDACIONES | 100 |
| CAPITULO VIII | 102 |
| 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. | 102 |
| CAPITULO IX | 105 |
| 9. ANEXOS | 105 |

INDICE DE CUADROS

| | Página | |
|-----------|---|----|
| Cuadro 1 | Valor entregado al Núcleo Familiar por el número de hijos. | 14 |
| Cuadro 2 | Modalidad de Acompañamiento Ecuador, Brasil, Chile, Colombia, Peru, Nicaragua, Uruguay. | 27 |
| Cuadro 3 | Personal que labora dentro del Programa acompañamiento Familiar. | 43 |
| Cuadro 4 | Usuarios del BDHV atendidos en la Provincia Bolívar | 43 |
| Cuadro 5 | Edad de las personas Encuestadas. Método de evaluación aplicado. | 48 |
| Cuadro 6 | ¿Usted pertenece a alguno de estas categorías? | 49 |
| Cuadro 7 | ¿Para realizar las actividades de la vida diaria: bañarse, vestirse, ir al baño, levantarse, comer; Usted necesita ayuda? | 50 |
| Cuadro 8 | ¿Se siente útil? | 52 |
| Cuadro 9 | ¿Estas satisfecho con su vida actual? | 53 |
| Cuadro 10 | ¿Tiene planes para el futuro? | 54 |
| Cuadro 11 | ¿De qué manera es atendida la familia por parte del TAF? | 55 |
| Cuadro 12 | ¿Qué le gustaría que mejore en el Programa de Acompañamiento Familiar? | 56 |
| Cuadro 13 | ¿A usted le gustaría ser visitado en su domicilio por un técnico de acompañamiento familiar? | 57 |
| Cuadro 14 | ¿Tiene usted una buena relación con el TAF? | 58 |
| Cuadro 15 | ¿Considera usted que el personal de acompañamiento familiar está preparado para realizar las visitas domiciliarias? | 59 |
| Cuadro 16 | ¿Considera que el funcionamiento del Programa de Acompañamiento Familiar es? | 60 |
| Cuadro 17 | ¿Estaría usted de acuerdo en que el personal que atiende a los Beneficiarios del BDHV sean? | 61 |
| Cuadro 18 | Resultado de la entrevista. | 62 |

INDICE DE FIGURAS

| | Página | |
|-----------|---|----|
| Figura 01 | Edad de las perosonas encuestadas. | 48 |
| Figura 02 | Pertenencia a alguno de estas categorias. | 49 |
| Figura 03 | Para realizar las actividades de la vida diaria, usted necesita ayuda. | 50 |
| Figura 04 | Se siente útil. | 51 |
| Figura 05 | Estas satisfecho con su vida actual. | 52 |
| Figura 06 | Tiene planes para el futuro. | 53 |
| Figura 07 | De qué manera es atendida la familia por parte del TAF | 54 |
| Figura 08 | Qué le gustaría que mejore en el Programa de Acompañamiento Familiar. | 55 |
| Figura 09 | Gustaría ser visitado en su domicilio por un técnico de acompañamiento familiar. | 56 |
| Figura 10 | Relación con el TAF. | 57 |
| Figura 11 | Personal de acompañamiento familiar está preparado para realizar las visitas domiciliarias. | 58 |
| Figura 12 | Funcionamiento del Programa de Acompañamiento Familiar es. | 59 |
| Figura 13 | Personal que atiende a los Beneficiarios del BDHV. | 60 |

RESUMEN

El presente trabajo investigativo está basado en el plan estratégico del gobierno nacional mediante el programa de acompañamiento familiar, para conocer y atender las necesidades de las familias ecuatorianas usuarias del Bono de Desarrollo Humano Variable, que se encuentran en situación de extrema pobreza y vulnerabilidad específicamente en la Provincia Bolívar, la misma que se puede evidenciar que no ha dado los resultados esperados que es bajar el índice de pobreza y extrema pobreza por diferentes situaciones, mas sin embargo como objetivo es muy importante, por ello se ha considerado el presente trabajo investigativo como alternativa para reestructurar la asistencia misma que sera aplicada a territorio según las necesidades básicas y prioritarias de un determinado sector basados en su forma de vida en el contorno social, regional, cultural, etc. Por lo que se ha considerado conveniente elaborar un Plan de Mejoramiento determinado por fases, determinando sesiones, tiempos, actividades e instrumentos técnicos planificados mediante la capacitación técnica al personal que aplicara la presente estrategia en diferentes temáticas, Identificación, Salud, Educación y Capacitación y Dinámica Familiar entre otras, donde el técnico forme parte de la familia y sea parte de la solución de la problemática familiar en un periodo determinado.

Palabras Claves: Bono de desarrollo humano, Acompañamiento Familiar, Plan de Mejoramiento, Calidad del Servicio

ABSTRACT

This investigative work is based on the strategic plan of the national government through the family support program, to know and meet the needs of Ecuadorian families who use the Variable Human Development Bonus, who are in a situation of extreme poverty and vulnerability specifically in the Bolívar Province, the same one that can be evidenced that it has not given the expected results, which is to lower the poverty and extreme poverty index due to different situations, but nevertheless as an objective it is very important, for this reason the present investigative work has been considered as alternative to restructure the same assistance that will be applied to the territory according to the basic and priority needs of a certain sector based on their way of life in the social, regional, cultural, etc. Therefore, it has been considered convenient to prepare an Improvement Plan determined by phases, determining sessions, times, activities and technical instruments planned through technical training to the personnel who will apply this strategy in different topics, Identification, Health, Education and Training and Dynamics Family among others, where the technician is part of the family and is part of the solution of family problems in a given period.

Key Words: Human development voucher, Family Support, Improvement Plan, Service Quality.

CAPITULO I

1. INTRODUCCION

Acompañamiento familiar es una estrategia que el Gobierno Nacional ha creado para conocer y atender las necesidades de las familias ecuatorianas usuarias del Bono de Desarrollo Humano Variable, que se encuentran en situación de extrema pobreza y vulnerabilidad. Este proceso de acompañamiento se hace a través de visitas domiciliarias y encuentros comunitarios, y tiene el propósito de promover el desarrollo psicosocial, la inclusión económica y el acceso de las familias a los diferentes servicios que provee el Estado.

A partir de lo anteriormente señalado surge la inquietud de realizar una investigación que permita conocer desde los mismos sujetos involucrados, la problemática social y la Violencia en la Familia, considerando que son personas que merecen salir de la pobreza y extrema pobreza. En su mayoría el personal que labora en la atención a las familias del BDHV no cumple con el perfil específico ni cuenta con la capacitación apropiada para cumplir dicha función.

Dentro de la dirección distrital Guaranda se puede denotar que el Programa de Acompañamiento familiar no está cumpliendo al 100% con su objetivo ya que se puede visualizar que no existe una mejora en la calidad de vida de las familias en extrema pobreza ya que las familias no están realizando el cumplimiento de la corresponsabilidad, pues se evidencia que un número determinado de niños no están asistiendo a las unidades educativas, en los hogares no se denota una adecuada organización en los roles familiares, al consultarles si están asistiendo a los centros de salud manifiestan que no confían en la medicina científica sino más bien en la medicina tradicional y/o ancestral.

Además han constatado que cierta cantidad de personas integrantes del núcleo familiar no se encuentran legalizados según la normativa nacional, esto es partida de nacimiento, cedula de identidad entre otros, los responsables del núcleo familiar no tiene conocimiento de a que instituciones acudir en caso de un requerimiento familiar para hacer prevalecer sus derechos esto es Fiscalía, MIDUVI, MIES, Defensoría Pública, entre otros, de igual forma como obtener los servicios básicos, además pudimos observar que los responsables familiares no tiene una idea clara del sentido del trabajo sino más bien lo realizan en función de un parámetro de monotonía, desconociendo el hecho de que se debe trabajar con el fin de mejorar la situación familiar con el recurso obtenido por el esfuerzo realizado, esto es no tiene conocimiento del ahorro, inversión, entre otros.

Según lo antes mencionado se puede evidenciar que el valor recibido por bonificación variable no está cumpliendo con su objetivo, como se menciona anteriormente pues se puede determinar que las familias siguen en pobreza y extrema pobreza. Actualmente, vivimos en una sociedad donde impera la violencia, con diferentes manifestaciones, producto de la crisis económica y social, que trata duramente a amplios sectores sociales, particularmente a los vulnerables y excluidos, entre los que encontramos a los de pobreza y extrema pobreza.

A partir de lo anteriormente señalado surge la inquietud de realizar una investigación que permita conocer desde los mismos sujetos involucrados, la problemática social y la Violencia en la Familia, considerando que son personas que merecen salir de la pobreza y extrema pobreza. En su mayoría el personal que labora en la atención a las familias del BDHV no cumple con el perfil específico ni cuenta con la capacitación apropiada para cumplir dicha función.

En ese sentido, planteamos la siguiente pregunta: ¿Cómo el plan de mejoramiento contribuye a la calidad del servicio del programa de acompañamiento familiar, en la dirección distrital Guaranda, 2018?

La investigación es importante, porque servirá como herramienta para la determinación y visualización de la problemática existente en el incumplimiento de la corresponsabilidad por parte de las familias beneficiarias del Bono de Desarrollo

Humano Variable, ya que podemos observar que familias que reciben desde hace 2, 3,4 años atrás el beneficio no han superado los índices para poder salir de la pobreza y extrema pobreza, tal como se muestra en la cuadro 01.

Cuadro 1: Valor entregado al Núcleo Familiar por el número de hijos.

| N° de Hijos | Valor a recibir por hijo |
|--|---------------------------------|
| Primer hijo menor de 5 años | \$30,00 |
| Segundo hijo menor de 5 años | \$27,00 |
| Tercer hijo menor de 5 años | \$24,00 |
| Primer hijo entre 5 y 18 años | \$10,00 |
| Segundo hijo entre 5 y 18 años | \$9,00 |
| Tercer hijo entre 5 y 18 años | \$8,10 |
| Por nucleo familiar | \$50,00 |
| Por ende cada nucleo familiar recibe aproximadamente hasta \$150,00 mensual. | |

A partir de lo anteriormente señalado surge la inquietud de realizar una investigación que permita conocer desde los mismos sujetos involucrados, la problemática social y la violencia en la familia, considerando que son personas que merecen salir de la pobreza y extrema pobreza. Por tal razón esta investigación que se sustentó en poder Determinar si el plan de mejoramiento contribuiría a la calidad del servicio para el programa de Acompañamiento Familiar que permita el mejoramiento de la atención al beneficiario.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL DEL PROBLEMA

2.1. ANTECEDENTES

El documento que establece las prioridades del banco Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para los próximos 10 años, anteriormente "estrategia para una política social favorable a la igualdad y una productividad " , publicado en 2011,(...), cuatro mensajes importantes: "1. Las políticas deben invertir en las personas, y especialmente incrementar el capital humano y contribuir a la formación de capacidades que facilitan a las familias alcanzar niveles aceptables de consumo, educación, salud y nutrición, mediante una mejor gestión de riesgos por parte de ellas mismas ; 2. La calidad de las políticas y sus programas son importantes , dado que el solo aumento de la cobertura de los servicios no se traduce en mejoras en los resultados finales (por ejemplo, aprendizaje o mejoras en el estado de salud); 3. Se debe evaluar la vigencia de los incentivos, tanto a nivel de oferta, cuando se trata de estimular a los proveedores de servicios a que hagan gestión por resultados, como a nivel de demanda, cuando se trata de estimular el cambio de comportamientos específicos; 4. Las políticas y sus programas deben reconsiderar la importancia de la familia como eje articulador de las intervenciones; los tres temas anteriores tienen amplias posibilidades de ser correctamente trabajados cuando se toma a la familia como unidad de intervención".

Los mecanismos de atención especializada Red de oportunidades, exponen: el objetivo del Acompañamiento Familiar es "Fortalecer y consolidar la relación entre los hogares beneficiarios y los Programas de Transferencia monetaria Condicionada, Promoviendo que las familias aprovechen la oferta de servicios

que brinda el Estado, verificando y enfocando el permanente cumplimiento de las corresponsabilidades”.

Las tareas que siguiere en este objetivo:

- a. Orientar a los hogares sobre la operación del programa.
- b. Apoyar a las familias en el cumplimiento de las corresponsabilidades.
- c. Conectar a las familias con las ofertas de los servicios disponibles para el fortalecimiento del capital humano y social.

Jara & Sorio (2013), “El BID y el Ministerio de Desarrollo Social de la República Oriental del Uruguay se asociaron para llevar adelante un proceso de diálogo técnico sobre modalidades emergentes de trabajo con familias en situación de pobreza, la estrategia intersectorial de trabajo con familias que el MIDES se encuentra preparando coincide con las iniciativas de materia de atención de familias de otros países, en varios de los cuales el banco se encuentra involucrado a través del dialogo de asistencia técnica y operaciones, la mayoría liderada por su división de Protección Social y de Salud”. (...)

Fernández & Ramírez (2017), en su tesis “propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B”, analizó el “beneficio costo que representa una posible implementación de la propuesta planteada, encontrando un resultado de 1.39, lo que significa que el beneficio percibido por aumento en la producción supera a los costos incurridos en la implementación de las mejoras, es decir, la propuesta es económicamente viable”.

Flórez (2018), en su tesis “Plan de mejoramiento empresarial de unidades de servicio de la comunidad ubicada en el asentamiento luz de salvación II del municipio de Bucaramanga, señala que, los resultados en el corto tiempo fueron gratificantes, ya que las personas realizaban y cumplían con las tareas u actividades que se dejaron para aplicar a los negocios. Estas actividades fueron llevadas a la contabilidad, aplicación de las 5's, manipulación de alimentos, orientación en publicidad, en el servicio y atención al cliente. Esto

es importante para todos negocios, ya que este se caracteriza por ser unos de los factores críticos percibidos por el cliente”.

Poggi (2018) en su tesis “Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018. Señala que “De acuerdo al problema expuesto en la presente el cual es la satisfacción al cliente, éste se puede mejorar de muchas formas, dando como propuesta un plan de mejora continua se desea dar soluciones a las 4 categorías que llevaran a cabo la solución del problema. La tangibilidad de la empresa distribuidora Capistrano se evidencia en el almacén y en la integración que manifiestan 189 las áreas que la conforman, ya que los productos que distribuya se deben encontrar en áreas predeterminadas y en condiciones adecuadas, necesitando ubicaciones estratégicas de ellos de acuerdo su naturaleza y demanda. Para esto se requiere dar mejoras en la parte tecnológica como la actualización del sistema o inclusión de herramientas tecnológicas, se requiere también hacer mejoras en la infraestructura de la empresa, es decir es necesario integrar la parte administrativa con la parte operativa, área de logística y almacén con el fin de tener un mejor orden y cuidado específico de cada uno de los productos”.

La Constitución de la República de Ecuador (2008), en su Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado.

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

(...)

5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.

(...)

8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

Falconi (2012), en su análisis jurídico de los derechos del Art. 11 de la Constitución de la república del Ecuador “8. *El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio.*”

En la nota técnica “Análisis de modalidades de acompañamiento familiar en programas de apoyo a poblaciones vulnerables o en situación de pobreza”, “En América Latina y el Caribe se han dado pasos muy significativos en la implementación de políticas de desarrollo, entre las cuales se destacan el apoyo a las poblaciones más vulnerables. La protección del capital humano y el combate a la pobreza uno de los instrumentos más conocidos son las transferencias en efectivo que, junto con otros programas de asistencia social han contribuido a la reducción de la pobreza y a la desigualdad de muchos Países de la región”. (Jara & Sorio, 2013, pág. 7)

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 35, respecto a los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, dispone que "las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad".

El Código de la Niñez y Adolescencia (2013), En su artículo 8, “reconoce la corresponsabilidad como el deber del Estado, la sociedad y la familia, dentro de sus respectivos ámbitos, de adoptar las medidas políticas, administrativas, económicas, legislativas, sociales y jurídicas que sean necesarias para la plena

vigencia, ejercicio efectivo, garantía, protección y exigibilidad de la totalidad de los derechos de niños; niñas y adolescentes.”

Asimismo, estable que es deber del Estado, la familia, las instituciones públicas y privadas y las organizaciones de base, promover la correcta aplicación de los principios, derechos y normas establecidos en el presente Código y en la Convención sobre los Derechos del Niño”.

2.2. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS

Los Programas de acompañamiento.

Acercamiento conceptual a la categoría acompañamiento familiar.

La Real Academia Española (2014), se entiende como acompañamiento a la “acción de estar o ir en compañía de otra u otras personas”. Por tanto, se comprende el concepto de ir con alguien, en el trasegar de un lugar a otro, con la mediación del camino. En otras palabras, este significado permite una implicación, una inclusión, involucración y relación con el que acompaño, como una acción dialéctica, dinámica y participativa.”

En consecuencia, “cuando se describen las acciones educativas hay un proceso dialógico, el cual permite dirigirse a las personas y a los miembros significativos responsables de su proceso de acompañamiento y en su interacción con el cuidado, el apoyo y la orientación que deben recibir los estudiantes para fortalecerles como ciudadanos integrales”, según lo proponen Londoño & Ospina (2016), como personas críticas, autónomas y democráticas que respondan a las exigencias que le impone el contexto social en el cual se encuentran. Puesto que, para algunos, entre ellos Chomsky (2017), “la educación es, en varias ocasiones, una forma más de manipulación, pues esta se entiende como correcta dentro de algunas sociedades cuando, en referencia a los estudiantes, limita sus expectativas y su comprensión de las cosas, desalentando el pensamiento libre e independiente, e instruyéndolos para que obedezcan.” (pág. 53)

A esto se le suma la propuesta de Giddens (2000) de revisar el modelo de familia bajo la mirada de la “familia moderna, el cual se describe de acuerdo a sus circunstancias actuales: nuclear, monoparental, extensa, ensamblada, abuelos acogedores, entre otras. Ello quiere decir que, sin importar las características que identifican a la familia, esta juega un papel preponderante en la misión formadora, porque es ella, quien promueve a sus miembros para que sean actores proactivos en los contextos de participación en los cuales se encuentran inmersos”.

Por tanto, la función primordial de la familia “se sustenta en el acompañamiento como una acción que consolida y fortalece el proceso de formación de los hijos de la mano con la escuela”, lo que a la luz de Gabarro (2011), “se traduce en buenos resultados, propiciando, a la vez, condiciones para el éxito escolar y como consecuencia el progreso personal y de su entorno inmediato, que es la familia y, luego, la institución educativa que tiene políticas afines a los logros de alto nivel”.

La situación descrita lleva a plantear que “el acompañamiento, desde una visión moderna de la familia, es una acción propia y de competencia exclusiva de ella, porque en ella se sustenta el vínculo, se consolida la unión de sus miembros, se establecen propósitos, se diseñan soluciones y se alcanzan sueños que permiten a cada uno de sus integrantes vivir a plenitud la experiencia de una vida gratificante y exitosa de acuerdo al interés que postula de manera conjunta o individual como condición de institucionalidad”. Al respecto, Pérez, Arrieta, Quintero & Londoño (2016) proponen que: *“Por otro lado, el bajo rendimiento académico se asocia en muchos casos al escaso acompañamiento y el poco compromiso que demuestran los acudientes de los y las estudiantes frente a los llamados de los y las docentes de la institución en situaciones de dificultades académicas, ya que en la mayoría de los casos no asisten, justificando tener otros compromisos como los laborales.”*

Quiere decir, entonces que “el acompañamiento familiar no se define con la llegada de los periodos de escolaridad sino desde el mismo momento que

niños, niñas y adolescentes lo exigen”, pues al modo de ver de Piaget (1991), “el contexto del hogar, es su primer hábitat donde comienzan a surgir sus primeros afanes e inquietudes que despiertan su visión científica, de explorador y aventurero para tratar de comprender las situaciones que acontecen en su reducido mundo.”

El acompañamiento familiar: La experiencia que se consolida en las relaciones. - Como personas, “siempre se actúa en un contexto que delimita el modo de relacionarse con los demás, de compartir experiencias y situaciones que afectan y que terminan por convertirse en momentos significativos”. Al respecto, Vygotsky (1995) “expresa que el entorno social de interacción y de las condiciones de apoyo de la familia se convierte en un factor fundamental de desarrollo porque su influencia como mediador, orientador y motivador del aprendizaje afianza las posibilidades que dan valor a la enseñanza y a la oportunidad de éxito escolar, entendido este como el alcance de los logros propuestos para cada grado de forma satisfactoria y/o sobresaliente por parte del estudiante, definiendo en gran medida las aspiraciones académicas personales fundadas en la responsabilidad y el compromiso con el logro”.

Análisis de modalidades de acompañamiento familiar.-

El Banco Interamericano de Desarrollo, (2012) en su publicación Análisis de modalidades de acompañamiento familiar en programas de apoyo poblaciones vulnerables o en situación de pobreza. Publica:

A necesidad de nuevas respuestas institucionales en las políticas de protección social. *“Una tendencia en varios países de la región es la institucionalización de sistemas de protección social y de redes de servicios sociales que logren incluir a las poblaciones vulnerables, nuestras reclama No siempre admite respuestas estandarizadas en el diseño de las políticas en este contexto, creció el interés por programas que apuestan por un lado a intervenciones intersectoriales (varios proveedores de servicios) que*

persiguen resultados integrales, y, por otro, que proponen acercar proximidad y acercamiento a los beneficiarios .”

“Es el caso de las intervenciones que incorpora algún componente de acompañamiento familiar. Los sistemas de protección social no solo han buscado ampliar la cobertura de la seguridad social de los grupos que pertenecen a alguna categoría ocupacional (protección laboral). También están fortaleciendo las medidas para proteger los ingresos de los hogares en situación de pobreza o afectados por crisis contingentes, que justifica alguna transferencia o subsidio a la demanda. Al mismo tiempo, algunas reformas programáticas buscan mejorar la atención a grupos específicos y vulnerables, que requieren de respuestas selectivas, focalizadas, especializadas y centradas en más de un ámbito de desarrollo. Por ello han surgido nuevas estrategias orientadas específicamente a interrumpir trayectorias de exclusión social interviniendo sobre un conjunto de factores que explican la severidad de las condiciones de vulnerabilidad y riesgo.”

(...)

A pesar de la naturaleza de estas limitaciones, “su alcance es programático . La justificación de las acciones consideradas como parte de la oferta de servicios y beneficios es que para prevenir situaciones de riesgo es necesario fortalecer potencialidades y vínculos familiares y comunitarios, lo que se hace mediante programas y servicios de protección social básica.” (Vygotsky ,1995)

Las unidades de implementación de servicios, programas y proyectos de protección social básica son “los Centros de referencia de una asistencia social (CRAS), Que se vinculan según las necesidades y oferta disponible en territorios a otros centros de convivencia y unidades de servicios relacionados. Además de los servicios y programas principales del sistema sin beneficios (Delaware paga restación Continua y programa Bolsa Familia), destacan aquí los servicios de convivencia y fortalecimiento de vínculos , de protección social si básica en el domicilio para personas con discapacidad y tercera edad , y la protección y atención integral a la familia”. (Vygotsky, 1995)

Las funciones del programa de acompañamiento: Estos programas que aparecen para cumplir con una función de racionalización de recursos, aunque poco se separe todavía sobre cómo y cuánto efectivamente efectivo a hacer más eficiente la asignación de servicios y beneficios. (Vygotsky ,1995)

Colombia, por ejemplo, “el programa de acompañamiento cumple un rol de intermediación entre oferta y demanda, busca los bienes y servicios lleguen a las familias de acuerdo a sus necesidades La función del acompañamiento es justamente reconocer esas necesidades , y lograr que el sistema responda a ellas, obviamente que las familias tienen requisitos diferentes y, por lo mismo, no es posible generar una respuesta estandarizada ya la vez efectiva. Además, los programas de abordaje familiar desempeñan otra función, complementaria a la de racionalización: la provisión directa de un servicio. L como principales diferencias entre un programa y otro tienen que ver con la naturaleza del servicio que cada programa brinda pero lo que tienen en *común que en todos ellos se puede reconocer un conjunto de acciones que en sí mismas representar un servicio*”. (Vygotsky ,1995)

En Brasil SUAS. “El programa de abordaje familiar ejemplifica este doble rol de racionalizador y proveedor. Las destinatarias de este programa son las familias en situación de vulnerabilidad social asociada a condiciones de pobreza, la gran mayoría de ellas beneficiarias de programas de transferencia de ingresos o con miembros que reciben beneficios socioasistenciales, familias que no han tenido acceso a esos programas pero que califican para ellos, familias con integrantes en situación de discapacidad por edad, enfermedad, discapacidad u otra condición. Paraca ellas, e l PAIF contempla dos tipos de respuestas . Por una parte, la atención, que consiste en una acción inmediata, pensada para entregar una respuesta calificada a la demanda de la familia, y que generalmente se resuelve mediante la derivación a otro programa. PAGS o otra parte, el acompañamiento, que implica un conjunto de intervenciones continuas con la familia, que genera compromisos entre ella y los profesionales que la asisten, los que se organiza en un plan de una acompañamiento familiar con objetivos y cursos de acción”.

En Perú, “Pone su foco en la promoción del desarrollo infantil temprano. La modalidad de acompañamiento familiar de Cuna Más se propone el desarrollo y capacidades de conocimientos, capacidades y prácticas de cuidado y aprendizaje de las familias. Desde el punto de vista del aporte de las instituciones a los pisos básicos de bienestar familiar, los servicios de salud, cuidado infantil, asistencia social y educación inicial tienen un rol en la atención de la población. En este caso, Cuna Más no sustituye y, por el contrario, promueve la vinculación de las familias a esos recursos institucionales cuando existen, pero lo que hace es constituirse en un proveedor específico mediante una modalidad de acompañamiento a las familias en las que promueve el desarrollo o fortalecimiento de capacidades, conocimientos y prácticas de cuidado y crianza en madres, padres y cuidadores, *facilitando experiencias de aprendizaje en la interacción entre la familia y el niño que fortalece y fortalece el vínculo afectivo entre ellos...*

Nicaragua: PROSODI “si bien su modelo de intervención consiste en articular una la familia con las instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Social, sus técnicos Delaware acompañamiento familiar (TAF) se especializan en la acción educativa con las familias, en ausencia de otras dificultades que podrían cumplir con este objetivo. De hecho, el programa tiene el objetivo explícito de ampliar la oferta de servicios de cuidado infantil y estimulación inicial para los niños menores de 6 años de edad de los hogares más pobres, mediante la construcción y habilitación de centros de desarrollo infantil y, en ausencia de ellos, mediante la generación de modalidades alternativas de atención en las comunidades a través de la visita a educadoras. Junto con ello, el programa busca mejorar las condiciones para el desarrollo infantil en los hogares, mediante un proceso de acompañamiento familiar para formar y fortalecer las capacidades y competencias parentales.”

En Uruguay, (CERCANIAS) “se observa cómo el abordaje de las múltiples dimensiones de la vulnerabilidad familiar se traduce en un modelo de gestión en el territorio que articula los recursos que posibilitan una cobertura integral.

En el esquema institucional del nivel local, existen instrumentos sociales que tienen por función actuar como nodos articuladores de servicios, sirviendo de puntos de referencia para las familias. En respuestas de un primer nivel de atención, que derivan a un comité departamental o local las situaciones familiares que requieren acompañamiento de proximidad, según criterios predefinidos y un procedimiento estándar de elegibilidad. En el esquema que introduce el programa de abordaje familiar, los nodos operan como una red focal que colabora con el equipo territorial de atención familiar (ETAF) en el diagnóstico familiar. El trabajo con las familias se enfoca en prestar un servicio profesional de orientación y acompañamiento mediante encuentros sistemáticos semanales, para cumplir al menos con las condiciones básicas de bienestar familiar priorizadas por el programa”.

“El objetivo de la corresponsabilidad, es evitar el uso incorrecto de los recursos por parte de los usuarios del Bono de Desarrollo Humano Variable y, garantizar de alguna manera que estos sean utilizados conforme a los objetivos planteados para la Misión, relacionados al cumplimiento del fortalecimiento de capacidades y la intersectorialidad en la ejecución de las políticas públicas. (Ecuador, 2015).

Dirección Distrital Guaranda:

La Dirección Distrital Guaranda MIES está ubicada a una cuadra del barrio Guanguilquin (Plaza Roja), al noreste de la ciudad en las calles Eloy Alfaro 304 y Azuay es un espacio en donde existe varios departamentos para poder atender a la ciudadanía con diferentes casos, es el caso del departamento de acompañamiento familiar donde la atención a las familias usuarias del bono de desarrollo se los hace los días miércoles y/o viernes según los días de oficinas de los diferentes técnicos misma que para recibir alguna documentación de corresponsabilidad por parte de la familia, acompañamiento a cobrar en las diferentes entidades bancarias lo correspondiente al BDHV, activación en el sistema Sipps por suspensión del BDHV, etc.

Acompañamiento familiar brinda una atención integral en lo que corresponde a identificación, salud, protección social, educación, dinámica familiar, ingresos y trabajo, habitabilidad, justicia y derechos. Pues las familias que ingresa al programa de acompañamiento familiar vienen de una situación de pobreza y extrema pobreza es decir de quintil 1 y quintil 2.

La tecnología que se utiliza dentro de la institución es QUIPUX, “que se refiere al servicio web que la Presidencia de la República pone a disposición de las instituciones del sector público, es un sistema de información para gestión documental se han convertido en herramientas básicas para soportar el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se envían y reciben en una organización.” (Vygotsky ,1995)

Estos sistemas “facilitan la gestión de un archivo digital con el ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos, así como la disminución del riesgo de las pérdidas por incendios, robos, inundaciones, otros. Asimismo se cuenta con la conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo”, pudiendo ser a través de:

- a)** Mozilla Thunderbirrd. - Es un correo que se utiliza internamente en la institución: Sirve para la comunicación y el envío de archivos dentro de los diferentes departamentos del Instituto de la Niñez y la Familia, tanto en la Provincia Bolívar como a Nivel Nacional.
- b)** Sistema Integrado de información del ministerio de inclusión económica y social: Mismo que sirve para ingresar a las familias que están en el programa de acompañamiento familiar.
- c)** Sistema para el registro y seguimiento de encuentros comunitarios: Sirve para ingresar la asistencia de las usuarias del BDHV a los diferentes talleres que se dicta.

- d) Sistema integrado de procesos y proyectos sociales: Se detalla el ingreso de las familias que van hacer atendidas en el programa y se va registrando las visitas efectivas con la aplicación de cada ficha.

Cuadro 2: Programas incluidos en el análisis de datos modalidad acompañamiento familiar.

| País | Descripción del programa |
|---|---|
| <p>Ecuador</p> <p>Sistema de Protección a familias en crisis</p> <p>Centro de protección de derechos</p> | <p>Se trata de una “línea de la política de aseguramiento no contributivo, una carga del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y su Instituto de Niñez y Familia (INFA), e se brinda en el terreno a las familias más vulnerables que padezcan alguna situación relacionada con violación de derechos. Consiste en el servicio de atención y consejería que brindan trabajadores sociales, psicólogos, abogados, mediadores familiares y comunitarios en los Centradas de Protección de derechos a familias que consultan espontáneamente o hijo referidas a las unidades de atención cuando se presentan situaciones relacionados principalmente con violencia intrafamiliar, maltrato y abandono de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores o personas con discapacidad. Esta línea de apoyo familiar se complementa con la línea de rehabilitación con base en la comunidad dirigida a la atención de personas con discapacidad y a través de ella se realiza acciones de carácter educativo, terapéutico, psicológico o material de apoyo al núcleo familiar para preservar, fortalecer o restablecer sus vínculos en beneficio del niño, niña o adolescente”.</p> |

| País | Descripción del programa |
|---|---|
| <p>Brasil</p> <p>Ministerio de</p> <p>Sasarrollo</p> <p>social (MDS)</p> <p>Programa de</p> <p>Atención a la</p> <p>Familia</p> <p>PAIF</p> | <p>Forma parte del Sistema Único de Asistencia Social (SUAS). “Una de sus líneas es la protección social si ásica, que tiene por objetivo fortalecer vínculos familiares y comunitarios mediante servicios brindados en los centros de referencia de sistencia social (CRAS), presentes en los municipios, para lo cual dichos centros implementan el Programa de Atención Integral a la Familia (PAIF) . Se trata de Un servicio de atención profesional, ofrecidos por asistentes sociales o psicólogos, de carácter continuado y planeado, con objetivos y duración establecida de acuerdo a cada caso Tiene como finalidad el enfrentamiento de las situaciones de discapacidad social, la prevención de riesgos yo violación de derechos y el estímulo a las potencialidades de las familias en sus territorios. El acompañamiento se realiza en modalidad individual y / o una grupo s de familias, según se requiera.”</p> |
| <p>Chile</p> <p>Fondo de</p> <p>solidaridad e</p> <p>Inversion</p> <p>Social (Fodis)</p> <p>Programa de</p> <p>Apoyo</p> <p>Psicosocial a</p> <p>Familias en</p> <p>Situación de</p> <p>Vulnerabilidad</p> | <p>“Se trata de un servicio especializado de apoyo psicosocial provisto por un técnico de acompañamiento, denominado apoyo familiar, que sirve para contactar a las familias más vulnerables (seleccionados en base a un puntaje de corte estándar), incorporarlas al sistema de protección social Chile Solidario y apoyarlas para mejorar sus condiciones de vida. El servicio de consejería que el programa entrega tiene una duración estándar de 24 meses, proceso que es complementado con el pago de una transferencia de monto decreciente en el tiempo que se entrega como incentivo a la participación de las familias. El programa dependiente técnicamente del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) pero es ejecutado por las municipalidades”.</p> |

| País | Descripción del programa |
|---|--|
| <p data-bbox="252 232 405 264">Colombia</p> <p data-bbox="252 338 496 595">Agenacia nacional para la superación de extrema pobreza</p> <p data-bbox="252 669 496 815">Estrategia de acompañamiento Familiar</p> | <p data-bbox="518 232 1380 1093">“Segunda fase de la red de protección social para la superación de la pobreza extrema, enmarcada en la política y el Plan Nacional de Prosperidad Social. Entre las distintas acciones que este plan moviliza, se encuentra la estrategia de acompañamiento familiar, que se traduce en una serie de visitas domiciliarias realizadas por un profesional o técnico denominado cogestor social”, que además de ofrecer orientaciones y poner en práctica estrategias educativas que movilicen a las familias hacia transformaciones en su perspectiva de vida, pone foco en la gestión de procesos para alcanzar indicadores de bienestar, denominados logros básicos”. En un proceso máximo de cinco años, se revisa el cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de superación, se abordan contenidos temáticos y rutas de atención, se reconocen y registran señales de riesgo y se trabaja en torno a las alternativas de solución.”</p> |
| <p data-bbox="252 1135 328 1167">Perú</p> <p data-bbox="252 1218 496 1386">Ministerio de inclusión y desarrollo social (MIDIS)</p> <p data-bbox="252 1438 496 1583">Programa de apoyo al desarrollo infantil</p> <p data-bbox="252 1635 421 1666">CUNAMÁS</p> | <p data-bbox="518 1135 1380 1771">El programa nacional Cuna más es un programa social focalizado, adscrito al Ministerio de Inclusión y Desarrollo Social (MIDIS), “que brinda atención integral a niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema. Su objetivo es mejorar el desarrollo infantil de los niños para superar las brechas en el desarrollo cognitivo, social, físico y emocional. Esto se lleva a cabo a través de dos modalidades : la atención en centros y la Delaware acompañamiento a familias. Esta última consistencia en visitas de personal capacitado a hogares estafa madres gestantes, y niños y niñas menores de 3 años.”</p> |

| País | Descripción del programa |
|---|--|
| <p data-bbox="240 226 507 264">Nicaragua</p> <p data-bbox="240 338 507 539">Ministerio de la familia, adolescente y niñez (MIFAN)</p> <p data-bbox="240 613 507 869">Programa solidario de desarrollo infantil PROSODI</p> | <p data-bbox="507 226 1380 1456">Programa ejecutado por el Ministerio de Familia, Adolescencia y Niñez (MIFAN) “que forma parte de las acciones del Sistema Nacional de Bienestar Social paraca aplicar las orientaciones de la política Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia. El objetivo del programa es mejorar el desarrollo integral de la niñez en condiciones de extrema pobreza en el área urbana. El programa trabaja con dos grandes componentes : servicios de atención directa a niños y niñas de 0 a 3 años en centros infantiles comunitarios (CICO) - oa falta de estos , estafa la visita de educadoras a las comunidades y barrios-, y trabajo con familias Se trata de Naciones Unidas servicio personalizado de acompañamiento , una carga de Naciones Unidas (una) profesional o técnico / / una entrenado al efecto, el Técnico de Acompañamiento Familiar (TAF) que acompaña a la familia durante dos años. En las visitas domiciliarias se abordan contenidos relevantes para el desarrollo infantil, las competencias parentales y las prácticas familiares de cuidado y crianza de los niños. El proceso se estructura entorno a condiciones si ásicas Delaware si bienestar , que se usa tanto para diagnóstico como para definir un plan de trabajo y los niveles esperados de logro.”</p> |

| País | Descripción del programa |
|--|---|
| Uruguay Ministerio de desarrollo social (MIDES) E Instituto de la niñez y adolescencia del Uruguay (INAU) Estrategia Internacional de Fortalecimiento de las Capacidades Familiares | <p>El objetivo del programa es “favorecer la superación de la situación de extrema vulnerabilidad de las familias participantes y fortalecer las redes locales de protección social, promoviendo una articulación más fluida entre las familias y la oferta pública de servicios. Está basado en la actuación de quipos territoriales de atención a familiar (ETAF), grupos de profesionales What trabaja norte directamente con las familias mediante un acompañamiento de proximidad. Son gestionados por organizaciones no gubernamentales y supervisados por la tu nidad Delaware gramo estación del pags rograma dependiente del Ministerio de re esarrollo Social (MIDES). Los ETAF evalúan la situación de las familias y crean un vínculo de trabajo que permite realiza r un diagnóstico más integral , en base al What se fórmula un plan de acción con la familia. La tarea principal de el equipo profesional es promover en los integrantes del grupo familiar cambios vinculares, de organización y Delaware funcionamiento.”</p> |

Fuente: (Jara & Sorio, 2013)

La Mejora Continua

Parte fundamental para el logro empresarial en esta época de constante cambio, se concentra en buscar permanentemente la mejora de los procesos empleando una estricta disciplina en calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos. “Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.” (Harrington, 1997).

La administración de calidad total requiere del proceso constante denominado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca. La base de las operaciones que son mejorables parte del desarrollo de un conjunto de acciones que son sujeto de medición y diagnóstico permanente, esta serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo se denomina proceso. (Harrington, 1997)

Mejoramiento del Proceso

Según Ortiz & Serrano (2013), lo definen como una estrategia para alcanzar un mayor nivel de madurez empresarial. Según Gardner (2001 citado por Ortiz y Serrano, 2013) el mejoramiento de procesos es una forma efectiva para gestionar en la organización sirviendo de apoyo para el logro de sus objetivos generales.

Ortiz & Serrano (2013) Mejorar un proceso consiste en transformar, varias o todas las actividades operativas que lo componen, de tal forma que se alcance un rendimiento superior en términos de eficiencia, flexibilidad o calidad, generando procesos menos complejos con un mayor valor agregado para la empresa.

Los beneficios de aplicar control de calidad en una organización.

Según Ishikawa (2007) establece que los beneficios son los siguientes:

1. Aumenta la calidad (en su sentido estricto) y disminuye el número de productos defectuosos.
2. La calidad se hace más uniforme y disminuye el número de reclamaciones.
3. La fiabilidad aumenta, mejora la confianza en los productos, y se logra la confianza de los clientes.
4. Disminuyen los costes.
5. Los productos se pueden vender a precios más altos.
6. Se establece un sistema de garantía de calidad y se consigue la confianza de los consumidores y los clientes.

7. Se atienden más rápidamente las reclamaciones y se adoptan medidas eficaces para evitar su reaparición.
8. Mejoran los costes unitarios y aumenta la productividad y el valor añadido.
9. Aumentan los volúmenes de producción y es posible preparar planes de producción racionales.
10. Desaparece el trabajo desperdiciado, disminuyen los reprocesos y mejora la eficiencia.
11. Se establece la tecnología, se puede emplear la capacidad verdadera de los técnicos y mejora la tecnología.
12. Las formas de emplear a la gente, especialmente a los técnicos, se hacen más racionales.
13. Disminuyen los costes de inspección y ensayos.
14. Se pueden racionalizar los contratos con los proveedores, subcontratistas y consumidores.
15. Se amplían las rutas de ventas.
16. Las relaciones y el flujo de información dentro de la organización empresarial se hacen más fluidas.
17. Se acelera la investigación y el desarrollo, y éstas se hacen más eficaces.
18. Las inversiones en investigación se hacen más racionales.
19. Se respeta la naturaleza humana de los empleados, es posible el desarrollo del personal, y los lugares de trabajo se vuelven más alegres.
20. Es posible localizar los talentos y las personas pueden ejercer todas sus capacidades.
21. Mejoran las relaciones humanas y se derriban las barreras entre departamentos.
22. Las personas empiezan a hablar un lenguaje común y a comprenderse mejor unas a otras.
23. Se puede racionalizar toda la organización empresarial, y los directores de departamento, los directores de sección, los supervisores y encargados pueden trabajar más eficazmente.
24. Se recibe más rápidamente una buena información del mercado.
25. Se acelera y mejora el desarrollo de nuevos productos.
26. Se pueden hacer productos de calidad superior.
27. Las personas pueden hablar franca y abiertamente.

Calidad de servicio.

Llegó el siglo XX, se aceleró el paso con una larga procesión de actividades nuevas e ideas que surgieron con arreglo cautivador de nombres: control de la calidad, planeación de la calidad, mejoramiento continuo de la calidad, prevención de defectos, control estadístico de proceso, ingeniería de confiabilidad, análisis de costo de la calidad, cero defectos, control total calidad, certificación del proveedor, círculos de calidad, auditoria de la calidad, aseguramiento de la calidad función despliegue de calidad, métodos de Taguchi, comparación competitiva. (Gryna, Chua, & Defeo, 2007)

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron dos corrientes importantes que han tenido un profundo impacto en la calidad. La primera corriente es la evolución japonesa de la calidad. Antes de la segunda guerra mundial la calidad de los productos se percibía, en todo el mundo como muy mala. Al hablar de artículos japoneses era sinónimo de mala calidad, claro esto era antes de la segunda guerra mundial. Los japoneses tuvieron que implementar pasos para ayudar a mejorar la calidad y vender sus productos:

- a.** La alta administración se hizo cargo personalmente de llevar a cabo los cambios.
- b.** Todos los niveles y funciones recibían entrenamiento en las disciplinas de calidad.
- c.** Los proyectos de mejoramiento de la calidad se pusieron en marcha como un proceso continuo a un paso revolucionario.

La segunda corriente fue el realce que se dio a la calidad del producto en la mente del público, varias tendencias convergieron en este énfasis: los casos de demanda sobre el producto, la preocupación sobre el medio 24 ambiente, algunos desastres enormes y otros casi desastres, la presión de las organizaciones de consumidores y la conciencia del papel de la calidad en el comercio, las armas y otras áreas de competencia internacional. (Gryna, Chua, & Defeo, 2007)

Estas dos corrientes importantes, combinadas con otras, dieron como resultado para muchas compañías un escenario cambiante en las condiciones de los negocios que caen necesariamente en el parámetro de la calidad.

Teorías de la calidad.

a. Philip Crosby.

La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención. (Méndez Rosey, 2013)

Crosby (2012), desarrolló los cinco absolutos de la calidad. Estos son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará, calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única medida de actuación es el coste de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

b. Edwards Deming.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague. La calidad es multidimensional y debe definirse en términos de la satisfacción del cliente. Hay diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente. (Mendez Rosey, 2013)

c. Joseph Juran.

La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste libertad después de las deficiencias. (Mendez Rosey, 2013)

Un conjunto de características de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, condición social, civil o jurídica, nobleza, prendas morales, propiedad, clase, cualidad, condición. (Colunga, 1995)

Calidad.

Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma. (Riveros, 2007)

Calidad empieza con la definición de la palabra cliente. Un cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, producto o el proceso.” (Gryna, Chua, & Defeo, 2007)

La calidad es implícita en los genes de la humanidad; es la capacidad **que tiene el ser humano por hacer bien las cosas.** (Alcalde, 2007)

Control de calidad.

Es el proceso empleado para cumplir los estándares de manera consistente. El proceso de implica observar el desempeño actual, compararlo con algún estándar y luego tomar medidas si el desempeño observado es significativamente diferente al estándar. (Gryna, Chua, & Defeo, 2007)

Importancia de la calidad.

El aseguramiento de la lealtad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios. (Evans & Lindsay, 2008)

Calidad impulsada por el cliente.

Depende en gran medida de los enfoques basados en el usuario y es impulsada por la necesidad de dar valor agregado a los clientes y, por tanto, influir en la satisfacción y la preferencia. (Evans & Lindsay, 2008)

Servicio.

Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra". Por lo tanto, un servicio es esencialmente intangible y no se puede poseer. El servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente. Los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidos a la venta y son básicamente intangibles ya que no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo. (Kotler & Armstrong, 2008)

Es el efecto de servir a disposición de una persona, organización, iglesia o estado; función desempeñada en el estado, tiempo que un ciudadano esta como un soldado culto, celebración del oficio divino, utilidad prestada, organización y personal destinados a satisfacer necesidades públicas, disposición, empresa destinada a satisfacer intereses públicos, favor, gracia, beneficio, ayuda, trabajo, utilidad, provecho, cortesía con que se ofrece algo a alguien. (Colunga, 1995)

Se tiene que tener en cuenta la distinción entre bienes y servicios no siempre es perfectamente clara. De hecho, puede ser muy difícil, si no es que imposible, proporcionar un ejemplo de un bien o de un servicio puros. Un bien puro implicaría que los beneficios recibidos por el consumidor no contienen elementos proporcionados por el servicio. De manera similar un servicio puro no contendrá elementos tangibles. (Hoffman & Bateson, 2011)

Los servicios son actos proceso y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona. (Gremler, Zeithaml, & Bitner, 2009)

El servicio es el mérito que se logra ofreciendo su disponibilidad a otra persona o entidad procurando éticamente proporcionarle los recursos de que se disponen. (talento, inteligencia, atención, creatividad, cortesía, lealtad, honradez, etc.)

Servicio al cliente

Es el servicio proporcionado en apoyo de los productos centrales de una compañía. Las compañías, por lo común, no cobran por el servicio al cliente. Este puede presentarse en el sitio (como cuando un empleado minorista ayuda a un cliente a encontrar un artículo deseado o responde a una pregunta) o bien acercarse por teléfono o por internet. (Gremler, Zeithaml, & Bitner, 2009)

La idea principal del servicio al cliente es el trabajo que una persona hace para el beneficio de un cliente y para ello diseño un cuadro comparativo que permitirá hacer claro, al que le es aplicada de la actitud de la persona 28 que tiene hacia el cliente.

“El servicio de atención al usuario o simplemente servicio al usuario es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus usuarios, considerada como una potente herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales”. “La gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los usuarios y generar en ellos algún nivel de satisfacción.” (Cortez, 2002)

Cortez (2002), en su libro sobre estrategias del servicio al usuario, indica que “El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena; la calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados; la satisfacción de los empleados impulsa su lealtad; la lealtad de los empleados impulsa la productividad; la productividad de los empleados impulsa el valor del servicio; la satisfacción del usuario impulsa la lealtad del usuario, y la lealtad del usuario impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.”

Calidad de servicio.

La mejor manera de empezar un análisis sobre la calidad en el servicio es intentar distinguir primero la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente. (Hoffman & Bateson, 2011)

Tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicio para que estos se distingan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el proveedor y vendedor” y el segundo es “los cliente evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este.” (Stanton, Etzrael, & Wilker, 2007)

Es un elemento básico de las percepciones del cliente, la calidad de servicio será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes. (Grenler, Zeithaml, & Bitner, 2009)

Según Pizzo (2013) es el “hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.”

Características del servicio de calidad.

Según Aniorde (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto Servicio de calidad, son las siguientes:

- a) Debe cumplir sus objetivos.
- b) Debe servir para lo que se diseñó.
- c) Debe ser adecuado para el uso.
- d) Debe solucionar las necesidades.
- e) Debe proporcionar resultados.

Estrategias generales para mejorar el servicio al usuario. -

De manera general para mejorar el servicio que se presta en cualquier organización se tienen desarrollar tres acciones:

- a) Ampliar la definición de servicio; que implica considerar que es necesario dar al usuario todas las prestaciones que espera además del servicio básico, cuidando dos aspectos fundamentales: el trato y la información que se le proporciona;
- b) Reconsiderar quienes son los usuarios; que implica desarrollar una actitud en el que se considere que el usuario: Es la persona más importante en cualquier institución ya sea pública o privada; No depende de nosotros, nosotros dependemos de él; No nos interrumpe, es nuestro objetivo de trabajo; Nos hace un favor cuando llega y no nosotros se lo hacemos al atenderlo, y no es ningún extraño.

Desarrollar una actitud amistosa hacia el usuario.

Una vez que se ha reconsiderado la definición de servicio y usuario se puede desarrollar una actitud amistosa hacia los usuarios la cual consiste principalmente en:

- a. Servir por el placer de servir;
- b. No sustituir la conveniencia por el servicio;
- c. Considerar cada reclamación como una solicitud servicio;
- d. Administrar los momentos de la verdad (cuando se atiende el usuario);
Atender a sus usuarios e invitar a su jefe a que lo atienda a usted

Dimensiones de la calidad de servicio.

Son factores claves de éxito y están clasificados en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía. (Riveros, 2007)

a) Evidencias físicas.

Es lo que el cliente percibe como tangibles del servicio, tiene que ver con: - Instalaciones físicas.

- a. Apariencia del personal que atiende.
- b. Equipos utilizados para prestar el servicio.
- c. Documentos y demás elementos de apoyo al servicio.

b) Fiabilidad.

Es importante brindar el servicio en forma correcta desde el principio; quiere decir la habilidad de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa. Tiene que ver con lo siguiente:

- a. Mantener la promesa del servicio.
- b. Hacer las cosas bien desde el principio.
- c. El servicio se presta en el tiempo especificado.

c) Capacidad de respuesta.

Se refiere a la disposición de la empresa para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas.

d) Empatía.

Es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se manifiestan en las siguientes características:

- a. Compromiso con el cliente.
- b. Cortesía.
- c. Trato al cliente con respeto y consideración.
- d. Interés y voluntad para resolver problemas.

CAPITULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

Esta investigación de acuerdo al fin que persigue será aplicada, ya que está basada en buscar alternativas de solución para la problemática de los beneficiarios del bono de desarrollo humano en la adecuada utilización del recurso económico recibido, de la misma manera de acuerdo al tipo de investigación se considera descriptiva y cuantitativa; la primera toda vez que se describió la situación actual del programa de acompañamiento familiar, a través de los resultados obtenidos, asimismo, se valoró el número de beneficiarios que cumplen con la corresponsabilidad y porcentajes de aplicación de las dimensiones.

El diseño de investigación, corresponde al no experimental, toda vez que no existen grupo de control y prueba. Simplemente se trabajará a efectos de describir aspectos relevantes de la calidad de servicio, con la finalidad de plantear un plan de mejora.

3.2. Población, muestra y muestreo.

La población estuvo integrada por personal técnico, coordinador, trabajador social.

a. Universo de la población.

La presente investigación trabajara con dos (02) tamaños poblacionales, según se muestra en la cuadro 03 y 04.

Cuadro 03: Personal que labora dentro del Programa acompañamiento Familiar.

| Función | N° personal |
|-------------------|--------------------|
| Coordinador UTS | 1 |
| Técnicos A.F | 13 |
| Trabajador Social | 1 |
| TOTAL | 15 |

Fuente: Programa de acompañamiento familiar.

Resultado = N1 = 15 Personal que labora dentro del Programa Acompañamiento Familiar.

Cuadro 4: Usuarios del BDHV atendidos en la Provincia Bolívar.

| FUNCION | N° PERSONAL |
|----------------|--------------------|
| Usuarios BDHV | 4468 |
| TOTAL | 4468 |

Fuente: programa de acompañamiento familiar.

Resultado = N2 = 4468 Usuarios del BDHV atendidos en la Provincia Bolívar.

b. Muestra y muestreo.

Para el caso de la Población (N1), y por ser una población pequeña, el tamaño de muestra será $n_1 = 15$.

Para el caso de la población 2 (N2), se procederá a calcular el tamaño de la muestra.

Datos:

n =?

N = 4,468

$$P= 0.50 \text{ y } Q= 0.50$$

$$\text{Nivel de confianza}= 95\%$$

$$Z \alpha/2 = 0.95/2$$

Para este acaso, se procederá a utilizar la distribución estándar, con la finalidad de encontrar el valor de $Z \alpha/2 = 1.96$.

Formula de la Muestra:

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

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5)(4468)}{0.05^2 (4468 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.5) (0.5)(4468)}{0.0025^2 (4467) + 3.8416 (0.25)}$$

$$n = \frac{(0.9604)(4468)}{11.1675 + 0.9604}$$

$$n = \frac{(4291)}{12.1279}$$

$$n = 353$$

c. Muestreo.

Corresponde utilizar para n_1 y n_2 , un muestreo probabilístico, y dentro de su clasificación un aleatorio simple. En el primer caso, porque el tamaño de la muestra es igual al tamaño poblacional; y en segundo caso porque los elementos muestrales tienen características comunes y cualquier puede ser seleccionado aleatoriamente.

3.3. Métodos, técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Métodos.

El método de investigación es deductivo por qué; se siguió la investigación corresponde a un proceso sintético y analítico, debido al uso de conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales; de las cuales se permite extraer conclusiones o consecuencias en las que se aplican; o se examinan casos particulares sobre la base de las afirmaciones generales presentadas, y así poder plantear las recomendaciones.

Por otro lado, también se utilizará el no experimental, teniendo en cuenta que se realizará una descripción de la situación actual de la calidad del servicio, para proponer programas de mejora.

En la búsqueda de información, se ha seguido los lineamientos del método científico, es por ello que la estadística resulta de mucha utilidad en el manejo de información. Para ello se trabajó en función de:

- a)** Recoger la información.
- b)** Tabular la información.
- c)** Presentar la información.
- d)** Analizar la información.

El aspecto central respecto al manejo de información fue la recolección de datos, ya que el procesamiento de datos depende de la confiabilidad que aquélla pueda tener.

3.3.1. Técnicas de recolección.

- a) Encuesta.
- b) Observación.

Respecto a la encuesta, se procederá a:

- a.** Selección de la técnica. Se utilizó la técnica de gabinete, haciendo uso de informes de investigación, fichas de lectura, cuadro de distribución de frecuencias, revisión del marco teórico. Asimismo, se

utilizará la técnica de campo, a través de cuestionarios dirigidos a la unidad de análisis.

b. Recolección de la información. - se aplicará a las muestras seleccionadas.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos.

a. Para la observación simple, los instrumentos a utilizar son las fichas de campo.

b. Para la observación sistemática, los instrumentos a utilizar son:

b.1. Guía de observación.

b.2. Cuestionarios.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Procesamiento de datos.

Para el procesamiento de datos, se realizó un procesamiento a la información primaria, siguiendo los pasos de edición o corrección de los cuestionarios, codificación, tabulación de los datos, seguido de la síntesis estadística y como corresponde la síntesis gráfica. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS versión 21. (StatisticalPackageforthe Social Sciences)

Análisis de datos.

Acopiada la información, los datos cuantitativos se organizaron en una matriz de tabulación. El análisis se efectuó sobre esta matriz, en referencia a la clasificación y organización de los datos. El proceso es el siguiente: primero, separar información de acuerdo a los criterios de evaluación. Una vez realizado este primer paso, se procederá a ingresar y procesar la información aplicando los métodos y técnicas correspondientes. El trabajo de análisis se concluye con la contratación de la hipótesis de investigación utilizando el software SPSS versión 21.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

En esta parte se exponen los resultados de la investigación, obtenidos a través de la aplicación del cuestionario, considerando distintas fases de análisis en el estudio e interpretación de los resultados; en primer orden, se exponen los datos y características de la muestra estudiada en relación con el objeto de estudio.

La mayoría de personas encuestadas son aquellas que están en la edad de 25-35 años mismas que reciben el BDHV, mientras que un pequeño porcentaje (7.93%) están en la edad de 56 años. Ver cuadro 7.

Cuadro 5. Edad de las personas Encuestadas. Método de evaluación aplicado.

| Rango | Hombres | Mujeres | N° de Encuestas | Porcentaje % |
|---------------|-----------|------------|-----------------|---------------|
| 25-35 años | 0 | 120 | 120 | 33.99% |
| 36-45 años | 97 | 8 | 105 | 29.75% |
| 46 a 55 años | 0 | 100 | 100 | 28.33% |
| 56 años y más | 0 | 28 | 28 | 7.93% |
| Total | 97 | 256 | 353 | 100.00 |

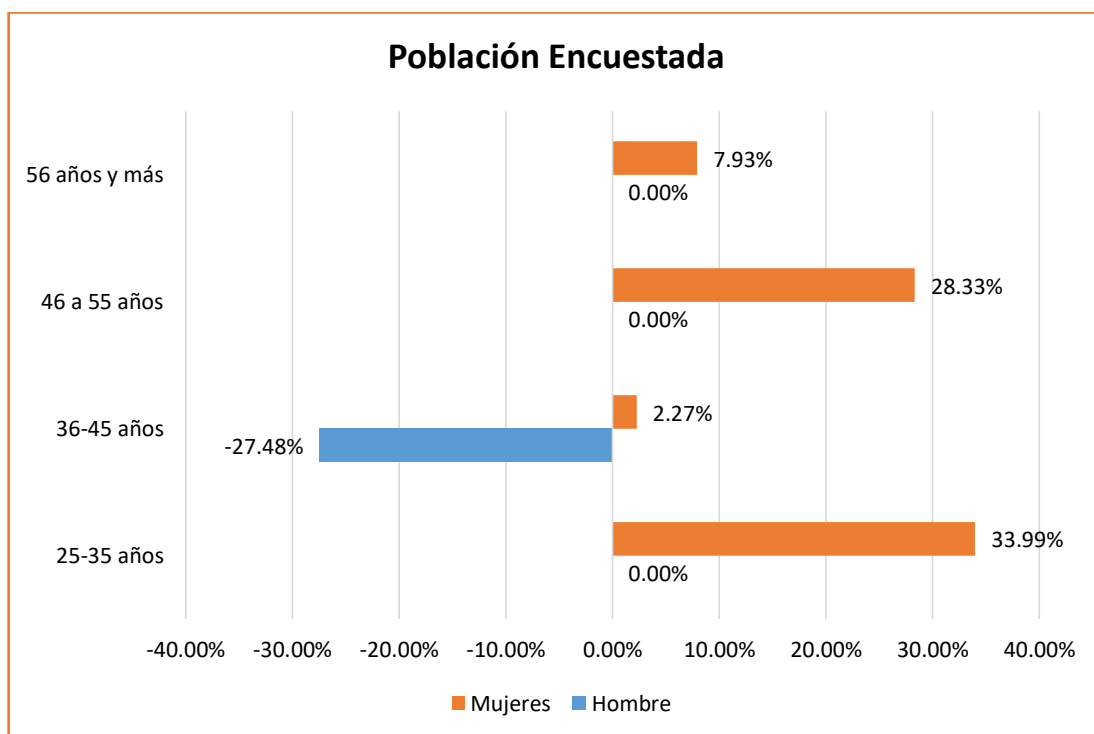


Figura 01: Edad de las personas encuestadas.

1. Resultados de la Pregunta 1.

Los resultados se reflejan en la cuadro 6 donde podemos ver los diferentes resultados de la Encuesta Aplicada; pregunta 1 ¿Usted pertenece a algunos de estas categorías? Se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 6: ¿Usted pertenece a alguno de estas categorías?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|-------------------------|-----------------|---------------|
| Ama de Casa | 352 | 99.82 |
| Servidor Publico | 0 | 0.00 |
| Dependiente de familiar | 1 | 0.18 |
| Asistencia social | 0 | 0.00 |
| Pensión o viudez | 0 | 0.00 |
| Total | 353 | 100.00 |

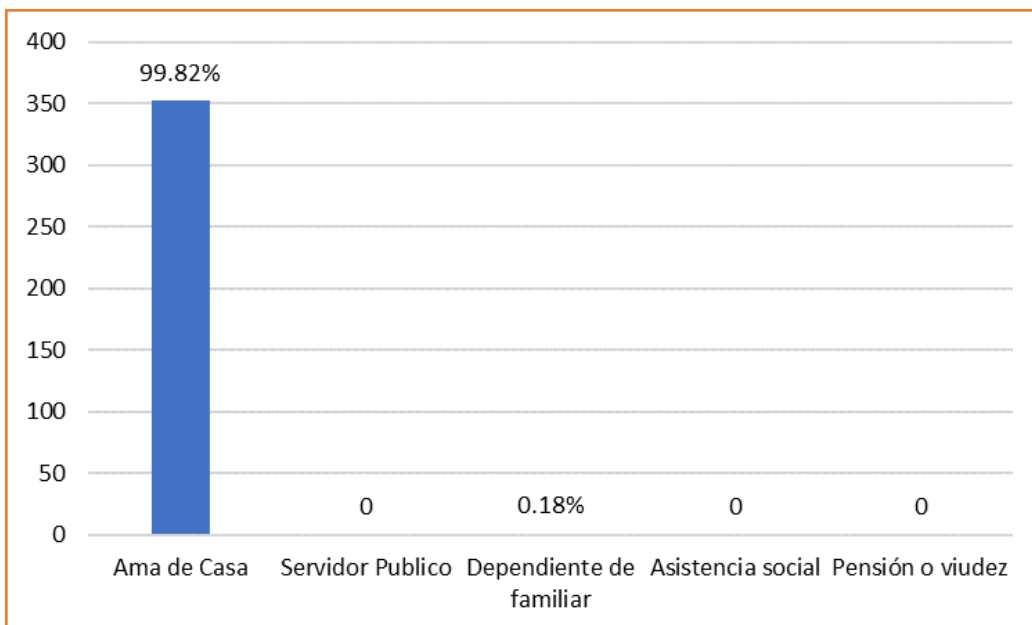


Figura 02: Pertenencia a alguno de estas categorías.

Análisis: El 99.82% de los encuestados son amas de casa, quienes reciben el BDHV, mientras que un 0.18% son dependientes de un familiar.

2. Evaluación de la Pregunta 2.

Cuadro 7: ¿Para realizar las actividades de la vida diaria: bañarse, vestirse, ir al baño, levantarse, comer; Usted necesita ayuda?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--|-----------------|---------------|
| No necesita ayuda. | 100 | 28.33 |
| Necesita ayuda para algunas Actividades. | 220 | 62.32 |
| No puede realizar las actividades solas. | 33 | 9.35 |
| Total | 353 | 100.00 |

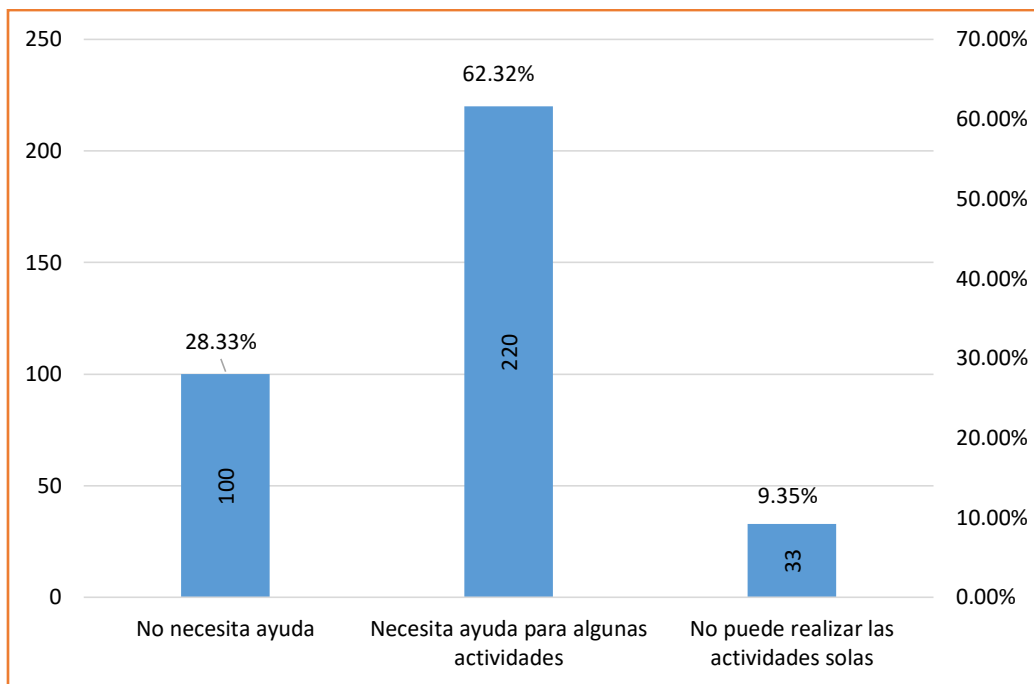


Figura 03: Para realizar las actividades de la vida diaria, usted necesita ayuda.

Análisis: Como se puede observar el 62.32% de las personas encuestadas, manifiestan que necesitan ayuda para alguna actividades, mientras que un 28.33% no necesitan ayuda.

3. Aplicación de la pregunta 3

Cuadro 8: ¿Se siente útil?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|---------------|
| Sí | 53 | 15.01% |
| No | 300 | 84.99% |
| Total | 353 | 100.00 |

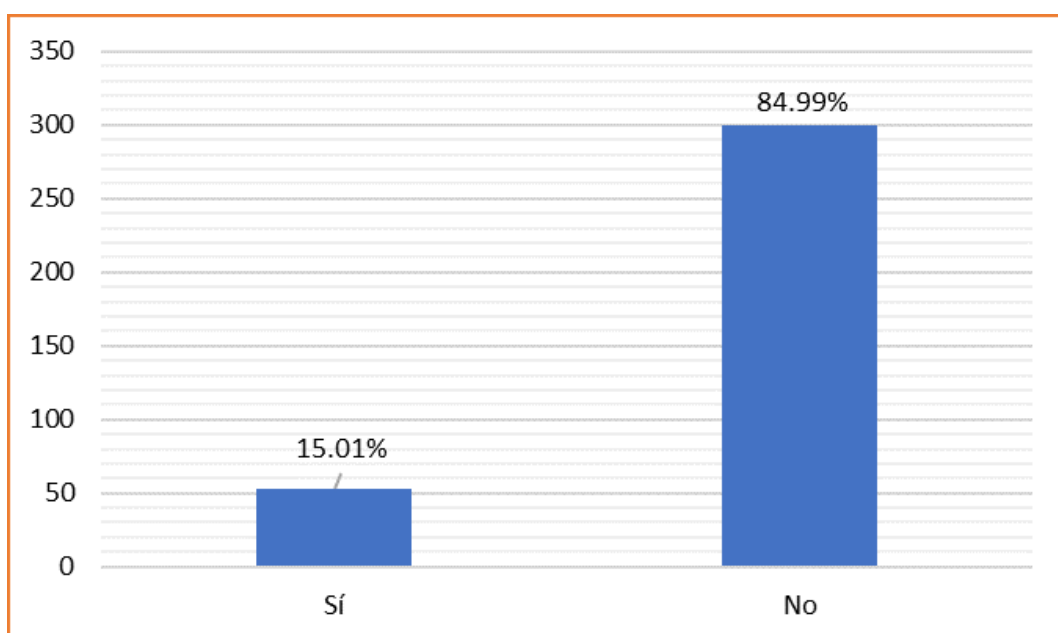


Figura 04: Se siente útil.

Análisis: Como se puede observar en el Figura un 84.99% de las personas encuestadas, dan a conocer que no se sienten utiles para realizar actividades diarias, mas si la situacion del País no se los permite, mientras que un 15.01% si se siente util.

4. Pregunta 4.

Cuadro 9: ¿Estas satisfecho con su vida actual?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|----------------|
| Sí | 97 | 27.48% |
| No | 256 | 72.52% |
| Total | 353 | 100.00% |

Fuente: Encuesta Aplicada.

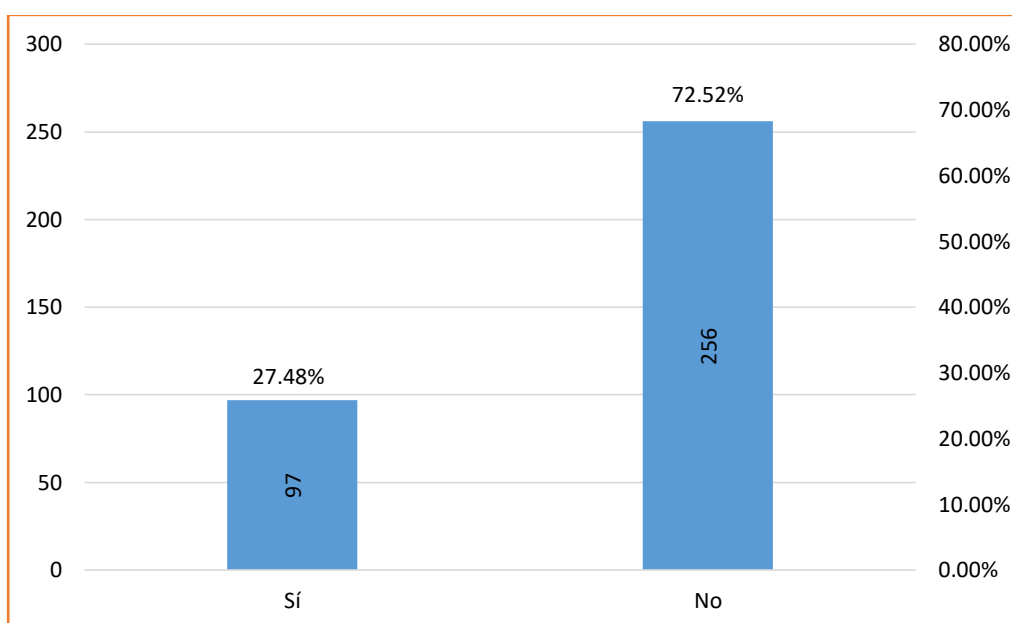


Figura 05: Estas satisfecho con su vida actual.

Análisis: Dentro de la encuesta realizada se puede evidenciar que un 72.52% no se siente satisfecho con su vida actual, mientras que un 27.48% manifiesta que si esta conforme con su vida actual.

5. Pregunta 5.

Cuadro 10: ¿Tiene planes para el futuro?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|----------------|
| Sí | 10 | 2.83% |
| No | 343 | 97.17% |
| Total | 353 | 100.00% |

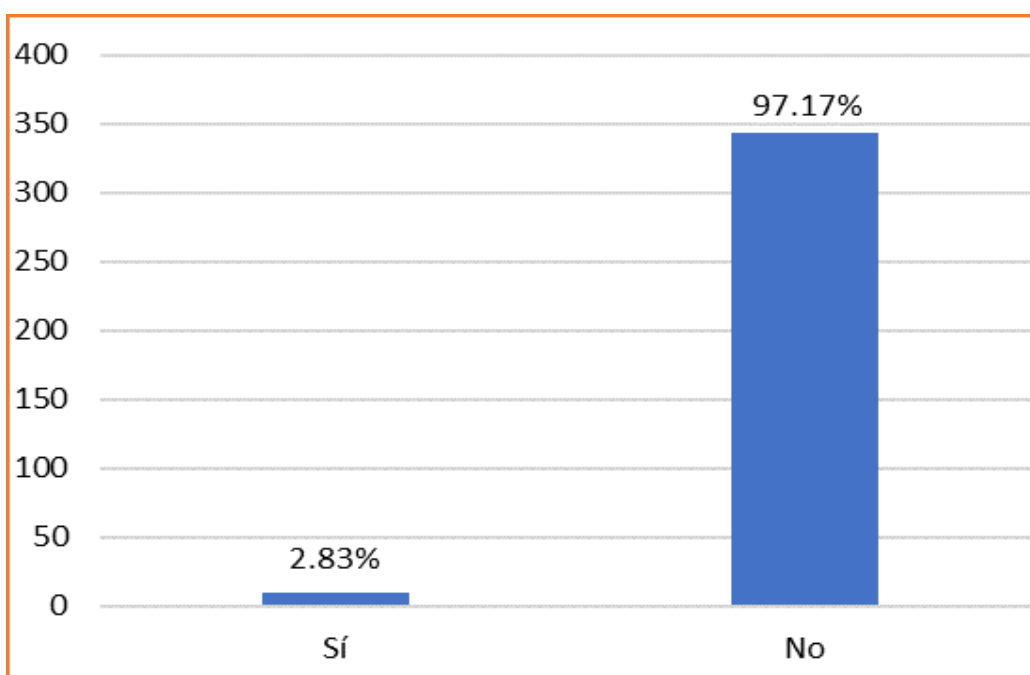


Figura 06: Tiene planes para el futuro.

Análisis: Se puede observar que del 100% de las personas encuestadas un 97.17% no tienen planes para un futuro ya que están acostumbrados a recibir el BDHV, mismo que les ayuda para su vida, mientras que un 2.83% manifiesta que tienen en mente poder ser emprendedores.

6. Pregunta 6.

Cuadro 11: ¿De qué manera es atendida la familia por parte del TAF?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|----------------|
| Muy bueno | 50 | 14.16% |
| Bueno | 50 | 14.16% |
| Regular | 53 | 15.01% |
| Malo | 200 | 56.66% |
| Total | 353 | 100.00% |

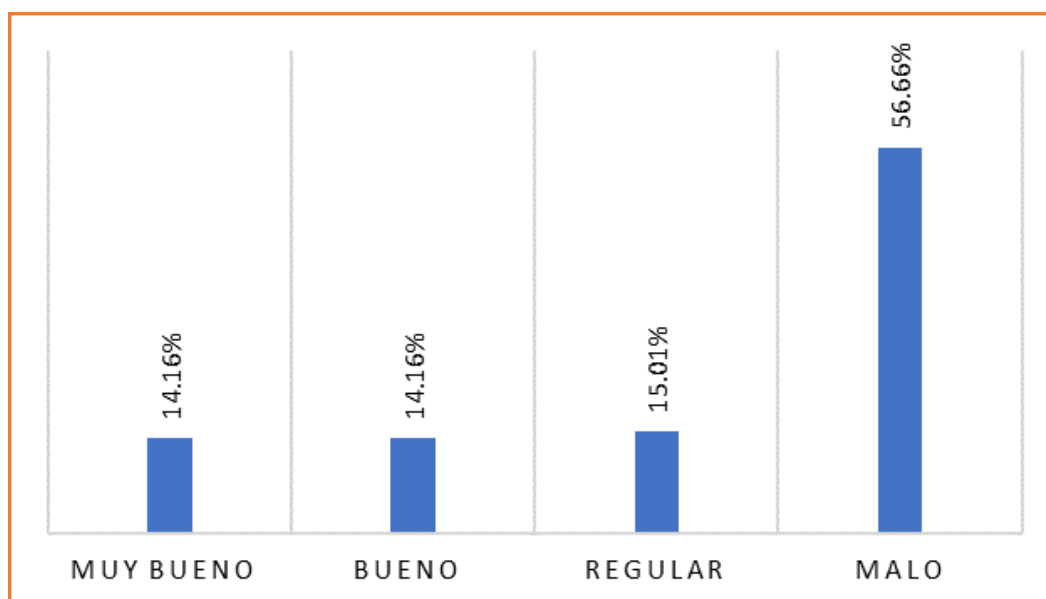


Figura 07: De qué manera es atendida la familia por parte del TAF.

Análisis: Según encuestas realizadas a las beneficiarias manifiestan en un 56.66% la atención que reciben del TAF es mala, mientras que un 14.16% comentan que es muy bueno.

7. Aplicación de la pregunta 7.

Cuadro 12: ¿Qué le gustaría que mejore en el Programa de Acompañamiento Familiar?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|---------------------|-----------------|---------------|
| Áreas Recreativas | 20 | 5.67% |
| Personal | 300 | 84.99% |
| Material de Trabajo | 23 | 6.52% |
| Horarios de Visita | 10 | 2.83% |
| Otros | 0 | 0.00% |
| Total | 353 | 100.00 |

Fuente: Encuesta Aplicada.

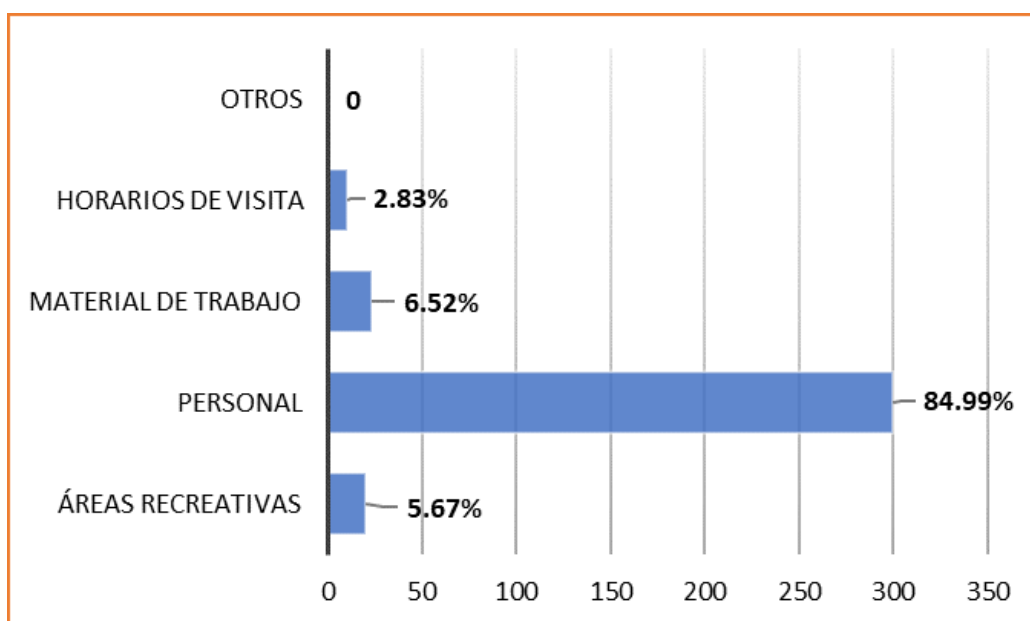


Figura 08: Qué le gustaría que mejore en el Programa de Acompañamiento Familiar.

Análisis: del 100% de personas encuestadas un 84.99% manifiesta que lo desean que cambie es el personal, mientras que el 2.83% comentan que deberían modificar los horarios de visitas.

8. Pregunta 8.

Cuadro 13: ¿A usted le gustaría ser visitado en su domicilio por un técnico de acompañamiento familiar?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|----------------|
| Sí | 300 | 84.99% |
| No | 53 | 15.01% |
| Total | 353 | 100.00% |

Fuente: Encuesta Aplicada.

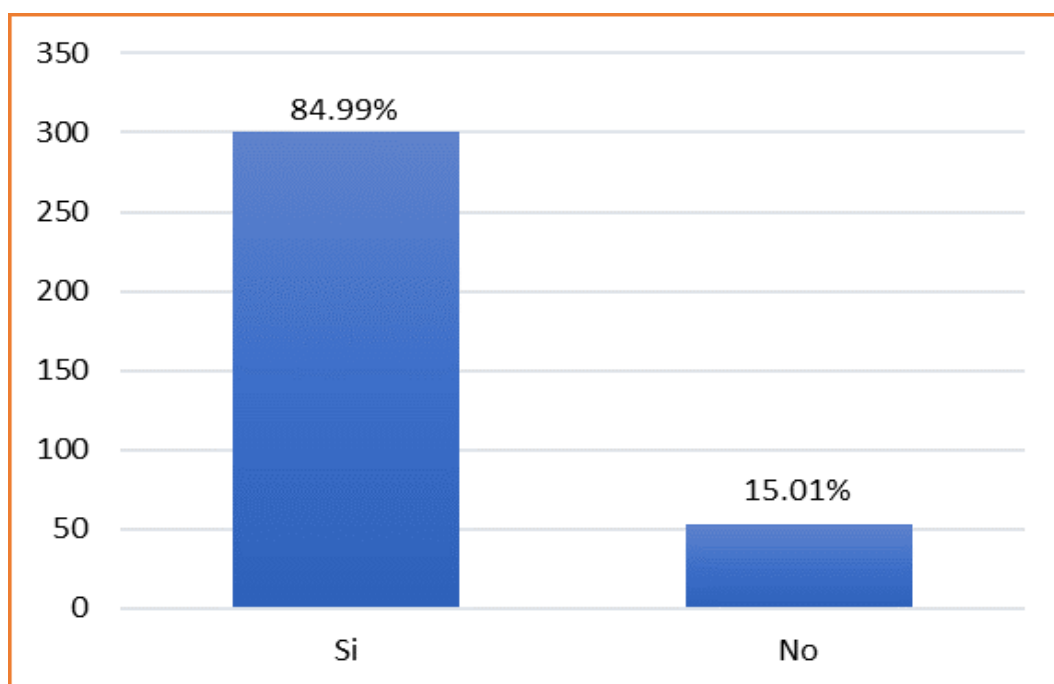


Figura 09: Gustaría ser visitado en su domicilio por un técnico de acompañamiento familiar.

Análisis: de acuerdo a las encuestas realizadas un 84.99% manifiestan que les gustaría ser visitados por los TAF en los domicilios, mientras que un 15.01% comentan que no.

9. Aplicación de la pregunta 9.

Cuadro 14: ¿Tiene usted una buena relación con el TAF?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|----------------|
| Sí | 53 | 15.01% |
| No | 300 | 84.99% |
| Total | 353 | 100.00% |

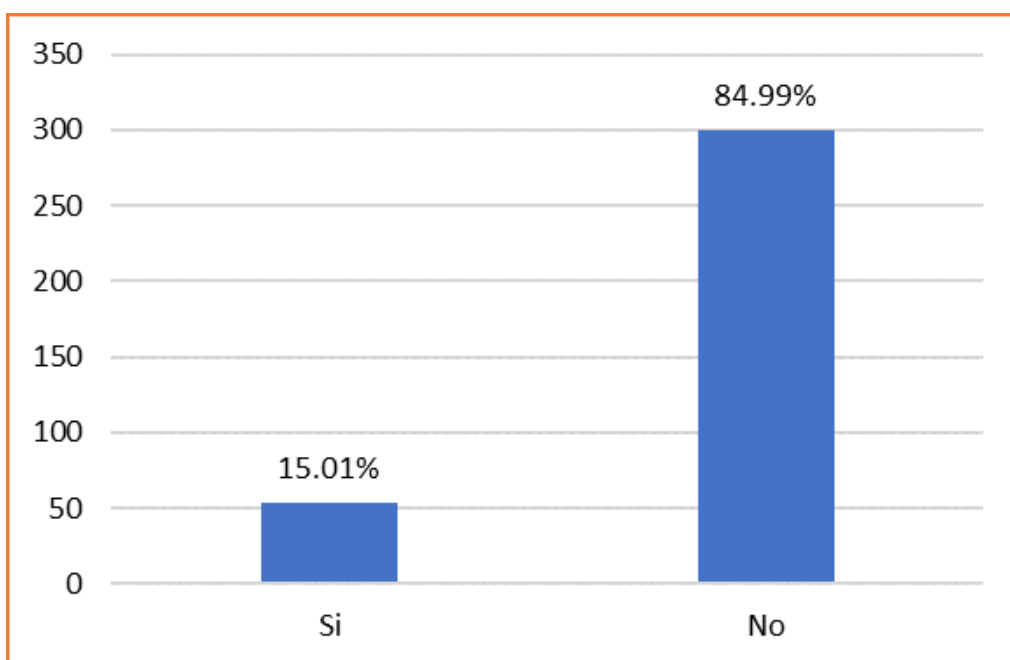


Figura 10: Relación con el TAF.

Análisis: De las personas encuestas comentan en un 84.99% que no tienen una buena relación con el TAF, mientras que un 15.01% manifiestan que sí.

10. Pregunta 10.

Cuadro 15: ¿Considera usted que el personal de acompañamiento familiar está preparado para realizar las visitas domiciliarias?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|----------------|
| Sí | 53 | 15.01% |
| No | 300 | 84.99% |
| Total | 353 | 100.00% |

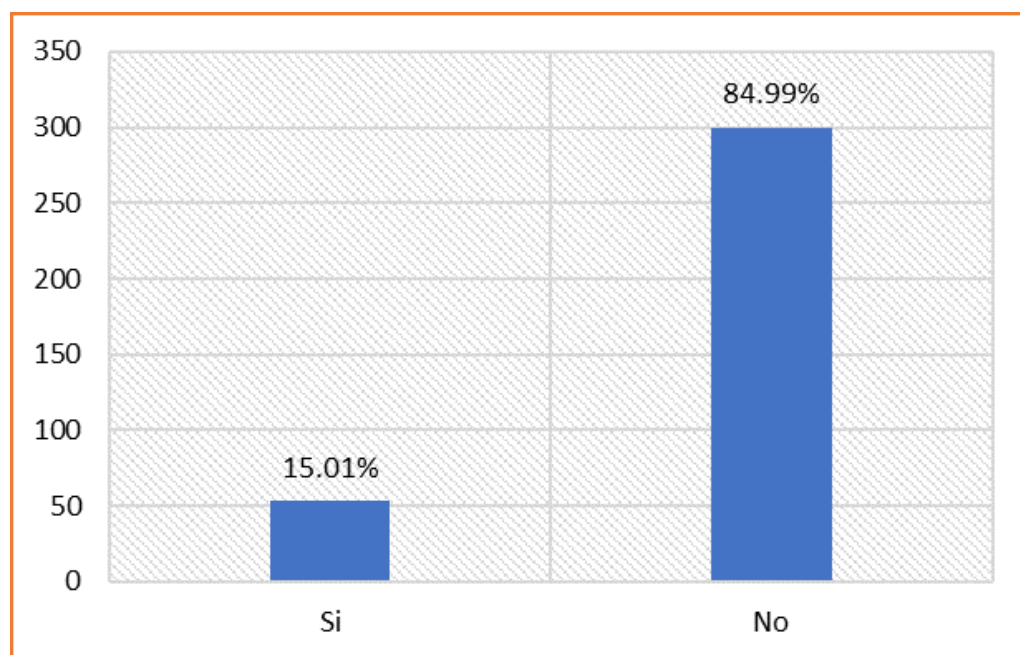


Figura 11: Personal de acompañamiento familiar está preparado para realizar las visitas domiciliarias.

Análisis: Según encuestas realizadas a los beneficiarios del BDHV manifiestan en un 84.99% que no están preparados, mientras que un 15.01% comentan que sí.

11. Aplicación de la Pregunta 11.

Cuadro 16: ¿Considera que el funcionamiento del Programa de Acompañamiento Familiar es?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|----------------|
| Muy bueno | 50 | 14.16% |
| Bueno | 50 | 14.16% |
| Regular | 50 | 14.16% |
| Malo | 203 | 57.51% |
| Total | 353 | 100.00% |

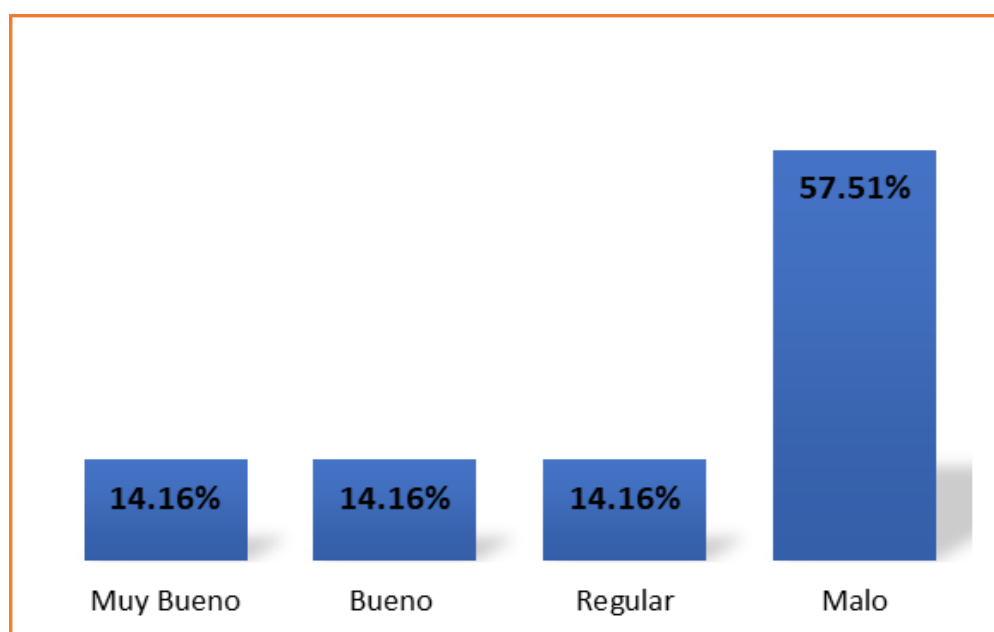


Figura 12: Funcionamiento del Programa de Acompañamiento Familiar es.

Análisis: De las personas encuestadas un 57.51% consideran que es malo en funcionamiento del programa de AF, y un 14.16% comentan que es muy bueno.

12. Aplicación de la Pregunta 12. ¿Estaría usted de acuerdo en que el personal que atiende a los Beneficiarios del BDHV sean?

Cuadro 17: ¿Estaría usted de acuerdo en que el personal que atiende a los Beneficiarios del BDHV sean?

| Opciones | N° de Encuestas | Porcentaje |
|--------------|-----------------|----------------|
| Capacitados | 80 | 22.66% |
| Cambiados | 25.3 | 71.67% |
| Sigan Igual | 20 | 5.67% |
| Total | 353 | 100.00% |

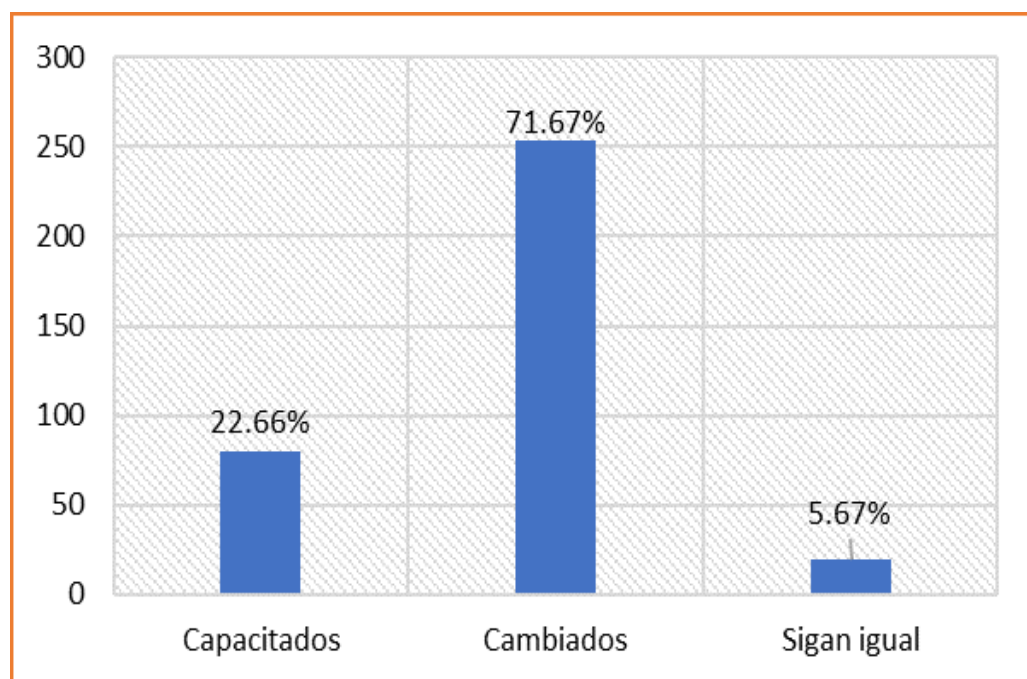


Figura 13: Personal que atiende a los Beneficiarios del BDHV.

Análisis: Del 100% de las personas encuestadas un 71.67% manifiestan que el personal debe ser cambiado, mientras que un 22.66% sugieren que sean capacitados.

RESULTADOS OBTENIDOS, A TRAVES DE ENTREVISTA. - Se presentan los resultados, como producto de la aplicación de la entrevista, dirigida al personal que labora dentro del Programa Acompañamiento Familiar como: Coordinador de la UTS, técnicos A.F, y trabajador social, cuyo **N1 = n1 = 15**.

Cuadro 18: Resultado de la entrevista.

| Preguntas | Respuestas |
|---|--|
| Qué nivel académico posee? | Los TAF en su mayoría tienen tercer nivel, coordinador uts es Mgs. El trabajador social es psicólogo. |
| ¿Qué título posee Ud? | Los taf son lco, en educación básica. |
| ¿Qué puesto sustenta en la institución? | Coordinador, Trabajador social. |
| ¿Cuántos años de experiencia tiene en su trabajo? | 7 taf tienen 4 años, 6 taf 1 año, trabajador social 4 años, coordinador 10 años. |
| ¿Se siente usted motivado para realizar su trabajo? | TAF: no me gusta mucho el trabajo pero en vista que no se puede conseguir trabajo de acuerdo a mi título estoy prestando mis servicios en este programa. Coordinador: sí ya que solo superviso las actividades de los TAF. Trabajador social: sí ya que llevo casos de vulneración y trato de ayudar a las personas. |
| ¿La institución donde labora cumple con sus expectativas como profesional? | No porque no estoy de acuerdo a mi área. |
| ¿Cómo incentiva usted a sus colaboradores por su buena labor desempeñada? | Teniendo talleres de convivencia, para que así los TAF se sientan a gusto en el trabajo. |
| ¿Considera que el horario de trabajo establecido por la institución es el adecuado? | Nuestro horario es de 8h00 a 17h00 pero no se cumple ya que para salir hacer las visitas salimos a las 7h00 y muchas de las veces regresamos las 18h00. |

| Preguntas | Respuestas |
|---|--|
| ¿Sus Colaboradores son empoderados? | Cuando se les dice que se les hará seguimiento, oh cuando alguna autoridad vendrá a ver su trabajo. |
| ¿Qué gestiones realiza para que la infraestructura del Dirección Distrital Guaranda-MIES mejore? | Es difícil realizar alguna gestión ya que hay mucho cambio de directores y cada quien viene con su gestión. |
| ¿Además del Concurso de Méritos y Oposición que otras características personales considera necesarias para que trabajen dentro de la institución? | Empoderamiento al trabajo. Gestión por resultados. Evaluación de desempeño. |
| ¿Posee convenios con instituciones | La Dirección Distrital Guaranda mantiene convenios para brindar atención a los niños y adultos mayores con los GAD,s – Organizaciones Sociales. |
| ¿Gestiona la adquisición de nueva tecnología, cuáles? | No se puede gestionar ya no somos los entes para poder solicitar, si no más bien el director distrital, pero hasta la actualidad no se ha recibido tecnología. |

Fuente: Entrevista aplicada 2020.

La entrevista se realizó con el fin de conocer si los entrevistados son las personas correctas para poder realizar el trabajo con personas de extrema pobreza, quienes ayudarán al núcleo familiar a vivir de una forma autónoma, a realizar emprendimientos para salir de la pobreza, etc.

CAPITULO V

5. DISCUSIÓN

La investigación se ha desarrollado en el marco de, determinar si el plan de mejoramiento contribuiría en la calidad del servicio para el programa de Acompañamiento Familiar que permita el mejoramiento de la atención al beneficiario, para lo cual las responsabilidades de los padres frente a los hijos en lo que tienen que ver con el acompañamiento en el proceso escolar, surgen de la necesidad de garantizar a los niños y los adolescentes los derechos fundamentales contemplados en la Constitución. No obstante, el cumplimiento de los derechos lleva anexo una responsabilidad por parte de la persona sujeto de estos mismos, lo que implica una reciprocidad entre las partes si en verdad se quiere dar cumplimiento a dicha garantía. Al respecto, Moreno, Londoño & Rendón (2015) proponen que “por medio de la familia, aprenden los seres humanos a identificar y apropiarse de las reglas sociales más significativas. La familia es la primera sociedad natural porque en ella se conoce la autoridad”. Por tanto, se reconoce tanto su función social, como educativa y, tal vez, como una manifestación antropológica pedagógica (Runge & Muñoz, 2016) que permite mantener dentro de las comunidades y sus instituciones normas que han permitido consolidar dichas sociedades, siempre y cuando, los roles de sus integrantes se cumplan y se entienda la reciprocidad de su función.

Sin embargo, período tras período, el desempeño académico en una población numéricamente importante es negativo, es decir, los estudiantes no alcanzan los logros propuestos en una o varias materias, lo que obliga a reflexionar en las formas conscientes de responsabilidad que tienen tanto el Estado como los padres o familiares frente a los procesos y resultados académicos que se obtienen. Los familiares responsables del acompañamiento manifiestan preocupación ante los

resultados y se cuestionan acerca del fenómeno escolar, pues ¿qué hacer para corregir esta situación?

Según los resultados de la cuadro 7, se tiene que un 62.32% de las personas encuestadas manifestaron que necesitan ayuda para desarrollar alguna actividades, lo que hace imposible el envío de sus hijos al colegio, sumado a ello que un 99.82% son amas de casa. Lo que refleja la necesidad de un programa de acompañamiento familiar eficiente, a través de la implementación de un plan de mejoramiento, que ayude a fortalecer los compromisos de la familia y el Estado, porque según, Arendt (1996), el reconocimiento del otro es de vital importancia.

Por otro lado, 84.99%, no se sienten útiles para realizar actividades diarias, y que teniendo en cuenta la situación actual del País, los encuestados manifestaron en un 72.52% no estar satisfechos, toda vez que enfrentan situaciones difíciles para conseguir estabilidad laboral, notándose la ausencia del gobierno en brindar las alternativas de crecimiento profesional, cuyas efectos repercuten en la familia, propiciando debilidades por parte de los padres de familia en su tarea de acompañantes y responsables legales.

Al alcance de los logros obtenidos en los niños dentro de un hogar se asocian diferentes factores, entre ellos, los de tipo económico, social, cultural, motivacional y familiar (Halliday, 1982; Bernstein, 1989), pero en esta investigación se hace énfasis en este último como sujeto a responsabilidades con los hijos, pues su cumplimiento afianza principios y prácticas que ayudan en la consolidación de la formación del niño. Desde este punto de vista, en la Constitución política se afirma que “la familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla.” Lo que coloca de relieve dos aspectos fundamentales para la consolidación de la familia como núcleo de la sociedad, a saber: “el respeto mutuo entre los integrantes de la familia, el deber de sostener a los hijos y educarlos mientras sean menores o impedidos”. Sin embargo, según los resultados de la encuesta, se tiene que el 100% de las personas encuestadas un 97.17% no tienen planes para un futuro ya que están acostumbrados a recibir el BDHV, el mismo que les ayuda para su vida. Lo que

implica que este beneficio esta coadyuvando a que las familias sean conformistas, sin ningun tipo de prespectiva de crecimiento, motivo por el cual se aprecia con mayor necesidad ese plan de mejoramiento en un programa de acompañamiento familiar, que contribuya al cambio de pensamiento , y que se comprenda que por un lado esta el apoyo, y por el otro buscar mejhores oportuñidades para la familia.

Según, Moreno, Londoño & Rendón, (2015), “la lección de vida no es de dar razones, sino tener convicciones acerca de lo que representa el otro para mí, de su valor en cuanto tal y la experiencia de vida que se quiere vivir como familia. Recuérdese que la relación padre y madre de alguna manera hace el marco en el que nace, y muy probablemente, se desarrollará la vida de otra persona o integrante de la familia, por tanto, es de carácter primario crear condiciones adecuadas para la configuración de dicho marco”. En ese sentido, un programa de acompañamiento familiar eficiente, resulta ser sumamente necesario, toda vez que según resultados de la encuesta un 56.66% indicó que la atencion que reciben del TAF es deficiente, manifestando además en un 84.99% que les gustará que el personal que trabaja en el porgrama, sea cambiado, y si lo trasladamos a la postura de Ospina & Cano (2016), “se podría afirmar que la familia es la encargada, en primera instancia, de velar por el cumplimiento de los derechos que lo amparan y protegen”. Por tanto, la familia es una especie que prepara a la nueva persona para que se inserte de la mejor manera posible en los procesos sociales e institucionales, de ahí la importancia y la necesidad de garantizarle a las familias la implementación del Plan de mejoramiento con la finalidad de que el programa de acompañamiento familiar brinde atención adecuada, bajo el liderazgo de personas involucradas en el servicio que brindan, a efectos de que les ayuden a superar las dificultades.

En esta línea de ideas, el programa de acampamiento familiar, está integrado por acciones que requieren de una buena tutoría, direccionamiento que redunden benéficamente en los integrantes de la familia, siendo necesaria la reestructuración de lineamientos o políticas definiditas, las mismas que deben estar en función de las necesidades de las familias, una de ellas fue manifestada en la encuesta, donde un 84.99%, les gustaria ser visitados por los TAF en sus domicilios.y que según Giddens (2000), “el cual indica, que sin importar las características que identifican a la familia, esta juega un papel preponderante en la misión formadora, porque es

ella, quien promueve a sus miembros para que sean actores proactivos en los contextos de participación en los cuales se encuentran inmersos”. Sin embargo, un 15.01% de los encuestados, indicó que no están preparados para recibir las visitas a domicilio.

El programa de acompañamiento estaría enfocado en “contribuir y constituir familias en libertad, voluntad y consciencia, es decir, ella, la familia, es el entramado ideal en el que los niños, niñas y adolescentes alcanzan los niveles de desarrollo integral más altos y, por tanto, requiere una atención especial, ya que para la familia le corresponde la responsabilidad fundamental de la asistencia, educación y cuidado de los niños, tarea en la que habrá que contar con la colaboración de la sociedad y Estado” (Soler & Anzola, 1997, pág. 192), “para dar el giro social que realmente garantice los derechos de los niños y niñas y los efectos esperados en las situación a transformar”. Esta conceptualización difiere en el resultado obtenido en la encuesta, ya que un 84.99% manifestó no tener buena relación con el TAF.

Frente a la importancia de la familia, son sujetos que demandan atención especial por parte del estado, ellos, muy lentamente van configurándose como personajes principales y figuras públicas a través de la participación, a la cual llegan gracias a la educación practicada en la familia, gracias a los diversos programas de acompañamiento familiar; en primer lugar, y en la escuela, correspondería el segundo lugar; sin embargo ambas instituciones son garantes y promotoras de sus derechos y deberes como lo establece la constitución, y esto no lo distancia del seno de la familia, por el contrario, lo vincula al proceso formativo de la misma, solo que en él se visualiza un poco más la práctica de autonomía que en los niños, con el fin de ir haciendo despliegue de sus capacidades y potencialidades en disposición al desarrollo de principios, valores personales y sociales que lo posicionen en un conglomerado social; esa sería una situación idealizada, sin embargo los resultados de la encuesta arrojaron que un 72.88% consideraron al programa de AF deficiente. Lo que significa que el programa en mención requiere total atención ya que se está evidenciando que no cubre las expectativas de las familias, respecto a su personal, toda vez que un 71.67% manifestó que deben proceder a cambiar de personal. Asimismo dicho programa no cubre las expectativas respecto a políticas de atención para con ellos. Ante ello se deben implementar

cciones que coadyuven a mejorar dichas estartegias o acciones emandas del programa.

Por tanto, es importante decir que, cuando la sociedad ecuatoriana alcance a dimensionar y comprender el valor de la unidad familiar y sus implicaciones en la individualidad y participación en lo colectivo, se podrá entender la representatividad de la familia para el desarrollo estructural de nuestra sociedad. Lo que se requiere un programa de acampamiento familiar que cubra las expectativas de la familia en sí, porque lo que busca la sociedad ecuatoriana es que a través del programa se brinde apoyo a las familias, generando satisfacción en ellos, pero para que sea viable lo mencionado, es necesario la reestructuración de los diversos aspectos que se han puesto en evidencia en los resultados de la encuesta. Y que los resultados de la entrevista, no hacen sino validar los resultados de la encuesta. No en vano la Constitución Polítca “la familia es el núcleo fundamental de la sociedad, constituido por vínculos naturales o jurídicos que posibilitan la proyección de la sociedad según las prácticas axiológicas que se desarrollan al interior de ella”. La familia cumple un rol preponderante; puesto que, es primera ciclo de socialización, y como tal fundamenta la educación y las prácticas en valores que determinan el modo de proceder de los niños, estudiantes y jóvenes en los contextos sociales en los que se encuentran inmerso.

Como se puede evidenciar el programa de acompañamiento familiar dentro de la Dirección Distrital Guaranda, tiene sus falencias por ende se presenta un plan de mejoramiento de la calidad del servicio para así poder contrarrestar la pobreza de los beneficiarios del BDHV con una mejor atención donde los TAF sean capacitados, mejores criterios de visitas, seguimiento de la corresponsabilidad.

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR, EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL GUARANDA, 2018.

1. INTRODUCCIÓN

El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia social, la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 11 numeral 8, establece que el contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 3, determina como deberes primordiales del Estado, entre otros, garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes, así como planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

El artículo 11, numeral dos, de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe que “todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades”, que “nadie podrá ser discriminado” y que el “Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentran en situación de desigualdad”.

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 35, respecto a los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, dispone que "las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas,

personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato Dirección Distrital 02D01 Guaranda-MIESntil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad".

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 67, "reconoce la familia en sus diversos tipos. El Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantizará condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Estas se constituirán por vínculos jurídicos o de hecho y se basarán en la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes."

Para proteger los derechos de las personas integrantes de la familia, el numeral 5 del artículo 69 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que "el Estado promoverá la corresponsabilidad materna y paterna y vigilará el cumplimiento de los deberes y derechos recíprocos entre madres, padres, hijas e hijos". Este principio de corresponsabilidad se refuerza en el numeral 16 del artículo 83 de la Constitución, que señala como deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, entre otros, "asistir, alimentar educar y cuidar a las hijas e hijos. Este deber es corresponsabilidad de madres y padres en igual proporción, y corresponderá también a hijas e hijos cuando las madres y padres lo necesiten."

El Código de la Niñez y Adolescencia, en su artículo 8, reconoce la corresponsabilidad como el deber del Estado, la sociedad y la familia, dentro de sus respectivos ámbitos, de "adoptar las medidas políticas, administrativas, económicas, legislativas, sociales y jurídicas que sean necesarias para la plena vigencia, ejercicio efectivo, garantía, protección y exigibilidad de la totalidad de los derechos de niños; niñas y adolescentes."

Además, el Código de la Niñez y Adolescencia, en su artículo 9, establece, que

“la ley reconoce y protege a la familia como el espacio natural y fundamental para el desarrollo integral del niño, niña y adolescente. Corresponde prioritariamente al padre y a la madre, la responsabilidad compartida del respeto, protección y cuidado de los hijos y la promoción, respeto y exigibilidad de sus derechos.”

La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 340, establece que “el sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo. (...)”.

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 341 establece que “El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.(...)”.

En el informe del “Grupo consultivo sobre el Piso de Protección Social para una globalización equitativa e inclusiva”, (2011, OIT), se establece el concepto de Piso de Protección Social. Este se basa en el principio fundamental de la justicia social y en el derecho universal específico que toda persona tiene a la seguridad social y a un nivel de vida adecuado para la salud y el bienestar de sí misma y de su familia. La idea esencial es que nadie debería vivir por debajo de un determinado nivel de ingresos y que todas las personas deberían tener al menos acceso a los servicios sociales básicos.

EJE 1: Desarrollo Sostenible “Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo” en su meta 1.b plantea “Crear marcos normativos sólidos en los planos nacional, regional e internacional, sobre la base de estrategias de desarrollo en favor de los pobres que tengan en cuenta las cuestiones de género, a fin de apoyar la inversión acelerada en medidas para erradicar la pobreza”, en la meta

1.3 “Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los vulnerables” y en su meta 1.5 “Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otras crisis y desastres económicos, sociales y ambientales”.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 “Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas” en su meta 5.c plantea “Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles”.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 “Trabajo decente y crecimiento económico” en su meta 8.7 “Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo Dirección Distrital 02D01 Guaranda-MIESntil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo Dirección Distrital 02D01 Guaranda-MIESntil en todas sus formas”.

El quinto objetivo estratégico del Ministerio de Inclusión Económica y Social busca “Incrementar la movilidad ascendente de las personas y las familias en condiciones de vulnerabilidad y extrema pobreza a través de transferencias monetarias y el fortalecimiento de sus capacidades para concretar un proyecto de vida que les permita salir de su situación de pobreza”.

La política pública que emite el Ministerio de Inclusión Económica y Social, a través de la Subsecretaría de Familia, está encaminada a “...fomentar las relaciones positivas del entorno familiar, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad y los grupos de atención prioritaria, a través del acompañamiento a las familias y la corresponsabilidad colectiva, para su movilidad social y salida de la pobreza y de las condiciones de vulnerabilidad.”

Bajo este marco normativo, para el Ministerio de Inclusión Económica y Social, es prioritario avanzar en la implementación progresiva del Servicio de Acompañamiento Familiar para la mejora permanente de las condiciones de vida de la población que se encuentra en situación de extrema pobreza, partiendo de que la protección social es un derecho.

Las acciones que se emprenden junto con la familia deben fortalecer el núcleo familiar, mejorar su relacionamiento al interior y en comunidad, apoyar el acceso a servicios en el marco del piso de protección social y desarrollar capacidades y oportunidades para la autonomía y salida sostenible de la pobreza y para ello se emite la presente Norma Técnica.

2. MISION:

Desarrollar capacidades, entregar información, aproximar servicios y programas sociales y, al mismo tiempo, que las familias accedan a los bonos y transferencias monetarias, por parte del Gobierno, en función de favorecer la inclusión social.

3. VISION:

Ser un programa que promueva a las familias, personas, organizaciones comunitarias, programas y servicios sociales, conformen un soporte para el proceso en que transitan nuestros beneficiarios en el contexto del Acompañamiento Familiar, facilitando la inclusión social, en la perspectiva de mejorar el bienestar familiar.

4. OBJETO

Su objetivo es normar, regular, operativizar y homologar el funcionamiento del Servicio de Acompañamiento Familiar Para los Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano Variable con Componente Variable (BDHV). En corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad y la familia; y conforme a lo establecido en la Constitución vigente, el Plan Nacional de Desarrollo, y demás normas nacionales e internacionales aplicables para el efecto, como medio para

desarrollar las capacidades de los integrantes de las familias participantes, generar autonomía de los núcleos y propiciar su salida sostenible de la pobreza.

5. OBJETIVOS:

Mejorar la dinámica familiar de las usuarias del BDHV y su relacionamiento a través de procesos de acompañamiento psicosocial profesional y personalizado que permita comprender las particularidades de las familias y brindar apoyo directo; y, procesos de organización gestionados en encuentros como espacios de promoción de corresponsabilidad familiar, comunitaria e institucional.

- a) Promover la corresponsabilidad y la inclusión económica de las familias a través del acceso a diversos servicios del Estado.
- b) Facilitar las rutas de acceso y vinculación a los servicios del Estado en la perspectiva de aportar a la construcción de un sistema de protección social y así atender de manera integral a la población en extrema pobreza.
- c) Mejorar los procesos de organización comunitaria gestionados en encuentros comunitarios como espacios de promoción y ejercicio de corresponsabilidad familiar e institucional

6. VALORES:

- a) Responsabilidad.
- b) Confianza.
- c) Amor.
- d) Respeto.
- e) Integridad.

7. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente norma técnica es de cumplimiento obligatorio y regirá al servicio de Acompañamiento Familiar Para los Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano Variable con Componente Variable (BDHV, desde los ámbitos familiar y comunitario. Cada familia recibe un acompañamiento integral por un equipo técnico, a través de sesiones individuales en su lugar de residencia (visita

domiciliaria), sesiones grupales (para territorios de alta dispersión), y la promoción de su participación comunitaria.

Esta norma desarrolla orientaciones claras respecto de la interacción de las familias beneficiarias del Servicio de Acompañamiento Familiar Para los Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano Variable con Componente Variable (BDHV) con los Técnicos de Acompañamiento Familiar (TAF - Unidad de Atención); de la participación de Supervisores y Coordinadores de las Unidades de Trabajo Social (UTS), y de todos los funcionarios involucrados en la provisión del servicio liderado desde la Subsecretaría de Familia del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Población Objetivo

En el Acompañamiento Familiar se considerará como población objetivo a los núcleos familiares en extrema pobreza y cuyo jefe de hogar sea usuario del Bono de Desarrollo Humano Variable con componente Variable (BDHV), para mejorar sus condiciones de vida.

8. DIMENSIONES

El Acompañamiento Familiar es un servicio de atención directa de carácter extramural, ejecutado por funcionarios MIES bajo responsabilidad de la Subsecretaría de Familia. El Servicio de Acompañamiento Familiar integra una secuencia estandarizada de fases y sesiones que abordan de manera integral temas específicos relacionados con el mejoramiento de la convivencia familiar y el mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes.

El Servicio de Acompañamiento Familiar tiene su base en torno a cinco (5) dimensiones que integran ocho (8) condiciones básicas de desarrollo familiar (CBDF) y nueve (9) indicadores definidos. Las dimensiones ofrecen una metodología para trabajar con las familias y fomentan la gestión de procesos por el lado de la oferta del servicio, incluyendo el trabajo de coordinación interinstitucional e intersectorial, fundamental para el cumplimiento de la corresponsabilidad.

Tabla 1. Dimensiones y condiciones Básicas de Desarrollo Familiar.

| Dimensiones | Condiciones Básicas de Desarrollo Familiar | Indicadores |
|---------------------|--|--|
| IDENTIDAD | Que las y los integrantes de la familia estén inscritos en el Registro Civil y cuenten con cédula de ciudadanía visa humanitaria, visa de residencia temporal/permanente o cualquier documento de identificación otorgado por autoridad competente. | % de integrantes por familia que cuentan con número de cédula. |
| | Que las y los integrantes de la familia que presenten alguna discapacidad, tengan su carné o certificado de discapacidad actualizado. | % de integrantes por familia que presentan alguna discapacidad y poseen carnet. |
| SALUD | Que la familia conozca y haga seguimiento a la tarjeta de salud | % de seguimiento de la tarjeta de salud. |
| EDUCACIÓN Y TRABAJO | Que la familia conozca y haga seguimiento a la tarjeta de educación | % de seguimiento de la tarjeta de educación. |
| | Que las personas de 15 y más años de edad de la familia, que no sepan leer ni escribir y quienes no hayan concluido la educación general básica o el bachillerato, accedan a una oferta de educación extraordinaria (Todos ABC) | % de personas de 15 años y más que se encuentran completando sus estudios en procesos de educación extraordinaria |
| | Que los menores de 15 años no trabajen y que en caso de existir adolescentes mayores de 15 años que trabajen (de forma remunerada y en cumplimiento de las condiciones legales) y que su actividad laboral no interfiera con sus estudios hasta terminar el bachillerato | % de menores de 15 años que no estudian y trabajan. % de adolescentes de 15 a 17 años que trabajan bajo condiciones legales |
| INCLUSIÓN ECONÓMICA | Que al menos una o un integrante de la familia acceda a servicios enfocados a promoción del trabajo o Crédito de Desarrollo Humano para el desarrollo de emprendimientos individuales o asociativos, en caso de que la familia lo demande. | % de familias que acceden al CDH, y generan emprendimientos. |
| DINÁMICA FAMILIAR | Que en caso de existir problemáticas familiares relacionadas con cualquier tipo de violencia que afecten la armonía interna, las familias conocen las rutas de denuncias y se vinculen a programas de atención especializada, conozcan medidas de prevención y resolución de conflictos. | % de familias que manifiestan conocer las rutas de denuncia. |

1. TEMPORALIDAD

La situación de extrema pobreza es un fenómeno multidimensional; por tanto, superar esta condición requiere de intervenciones intersectoriales que exigen un tiempo de ejecución de mediano a largo plazo. En este sentido, el servicio de Acompañamiento Familiar Para los Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano Variable con Componente Variable (BDHV) establece nueve (9) sesiones repartidas en dieciocho (18) meses. Durante este tiempo, las familias, junto al grupo de TAF (Unidad de Atención), aplicarán un plan de acción para lograr las condiciones básicas de desarrollo familiar organizadas en las cinco dimensiones descritas en la presente norma técnica.

Si al término de los 18 meses, y con base en la evaluación de la participación de la familia en el servicio y de los factores que impiden su cumplimiento de las condiciones básicas de desarrollo familiar; se procederá a la revisión de una extensión del servicio de hasta 6 meses adicionales.

La terminación anticipada del acompañamiento, sólo se producirá en el caso de incumplimiento reiterado de las familias a sus compromisos asociados a participar en proceso de acompañamiento, los cuales están establecidos como parte del cumplimiento de su corresponsabilidad. Estos incumplimientos de la familia son de dos tipos:

1. Acciones de la familia que no posibilitan la visita domiciliaria.
2. Acciones de la familia que imposibilitan el cumplimiento de los compromisos establecidos dentro de las condiciones básicas de desarrollo familiar. No se considerará si la razón del incumplimiento de algún compromiso está asociada a problemas relacionados a la provisión de oferta.

Se establece un estándar máximo de incumplimiento de dichos compromisos, el que no puede superar las tres (3) veces continuas. Será el o la TAF (Unidad de Atención) el responsable de reportar en el Sistema de

Seguimiento los incumplimientos de la familia. Otra situación que puede producir la interrupción del proceso de acompañamiento se presenta cuando la familia desea retirarse del proceso por voluntad propia. Cuando esta situación ocurra el o la TAF (Unidad de Atención) debe registrar por escrito el particular en el Acta de Desistimiento.

Cuando la razón de incumplimiento de los compromisos de la familia se deban a crisis o factores de fuerza mayor que superan la capacidad de respuesta de la propia familia, el o la TAF (Unidad de Atención) debe declarar la respectiva suspensión de la participación de la familia en el proceso y proceder a realizar las gestiones de derivación de la familia a alguna instancia que permita recuperar el estado de normalidad en la dinámica familiar; sin afectar su derecho a percibir las transferencias monetarias no condicionadas.

2. ENFOQUES:

Enfoque 1: Derechos

En la medida en que los derechos económicos y sociales se materializan como derechos inalienables de ciudadanía, es posible avanzar hacia una mayor igualdad en el acceso al bienestar y dar un fundamento ético a las políticas sociales (Hopenhayn, 2001). El derecho internacional sobre los derechos humanos reconoce algunos principios fundamentales como la universalidad e inalienabilidad, la interdependencia, la igualdad y no discriminación, la participación e inclusión y la rendición de cuentas e imperio de la ley. Estos principios deben aplicarse y orientar todo el ciclo de las políticas públicas: formulación, ejecución, monitoreo y evaluación. El enfoque basado en derechos humanos EBDHV permite aplicar estos principios en las políticas públicas

En este sentido, el Enfoque Basado en derechos humanos (EBDH) apuntala el compromiso constitucional garantista del Buen Vivir conforme al Art. 275 de la Constitución del Ecuador. Bajo el enfoque de que la protección social

es un derecho, el servicio de Acompañamiento Familiar funciona como un habilitador de los derechos de las familias más vulnerables.

Enfoque 2: Género

Se entiende al enfoque de género como una construcción social, no limitada o confundida con la categoría de sexo, en relación con las condiciones biológicas. Permite visualizar y reconocer la existencia de relaciones de poder jerárquicas y desiguales entre hombres y mujeres, que determinan condiciones de discriminación subordinación y exclusión; especialmente para las mujeres y los grupos históricamente discriminados (adolescentes, jóvenes, personas con discapacidad y grupos LGBTTTIQ).

En el caso del Acompañamiento Familiar resulta imprescindible incorporar este enfoque, no solo porque la mayoría de personas usuarias del Bono de Desarrollo Humano Variable con componente variable son mujeres, sino también porque en la estructura social y al interior de las familias, persisten situaciones de desigualdad, discriminación y violencia relacionadas con el género.

Enfoque 3: Intercultural

Conforme con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida, la garantía de los derechos a educación, salud, alimentación, agua y seguridad social se dan en el marco de un Estado intercultural y plurinacional, incluyente, que reconoce las diversidades. Esto implica fortalecer la identidad de los pueblos y las nacionalidades con acciones dirigidas a preservar la lengua materna, a cerrar brechas de acceso a servicios y a luchar contra la discriminación. Es importante precisar que estos esfuerzos para la garantía de derechos se deben extender también hacia los diferentes colectivos que existen en el país: LGBTTTIQ, culturas urbanas, inmigrantes y refugiados, emigrantes retornados, entre otros, para fomentar el sentido de pertinencia, las relaciones constructivas y la aceptación de estos grupos y colectivos por todos los ecuatorianos y ecuatorianas.

Enfoque 4: Intergeneracional

Busca reducir las barreras etarias y jerárquicas para favorecer un diálogo horizontal, a partir del reconocimiento de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas adultas y adultos mayores como interlocutores válidos y actores sociales, que ejercen derechos, de forma que se suscite el enriquecimiento mutuo. También plantea el reconocimiento de las diferentes necesidades de las personas a lo largo del ciclo de vida.

Superar las barreras intergeneracionales y favorecer los espacios de diálogo e interacción, necesariamente implica un cambio de actitud y de la manera de concebir la relación con los otros, deponiendo las actitudes y prácticas verticales, paternalistas y patriarcales. Para el caso del Acompañamiento Familiar, el enfoque intergeneracional implica promover en las familias la participación de todos sus integrantes, sin que la edad constituya un factor de exclusión; asegurando que cada persona ejerza sus derechos considerando el ciclo de vida en el que se encuentre.

3. PRINCIPIOS QUE GUÍAN LA LABOR DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR:

La labor profesional del o la TAF (Unidad de Atención) se relaciona con acompañar procesos graduales de mejoramiento de la situación de bienestar de las familias, a través de promocionar y reforzar cambios. Esta labor socialmente valiosa, es realizada por el TAF (Unidad de Atención) en base a la confianza que implica ser un funcionario del Estado, y es sostenida en el tiempo a partir del establecimiento de una vinculación con la familia basada en la relación de ayuda. La labor de este profesional con las familias debe estar guiada por ciertos principios que se describen a continuación:

1. **Ética profesional:** Consiste en el conjunto de conductas deseadas en el accionar del profesional y aquellas que no son deseadas. En ese sentido, se espera que el o la TAF en su accionar profesional, responda a los intereses expresados por las familias, sus capacidades actuales, la conservación de la integridad de las relaciones familiares, la

preservación de la integridad física, psicológica y social de sus integrantes y de las familias como un todo.

2. **Confidencialidad:** Los sistemas de registro tienen información general y datos que permiten conocer el avance en el tiempo del acompañamiento, pero no requieren ni piden detalles de los temas que se abordan con las familias con el propósito de mantener la confidencialidad de la familia.
3. **Profesionalismo:** La confianza entre la familia y el Estado, se basa en la corresponsabilidad de ambos actores en el cumplimiento de sus compromisos respectivos. En este sentido, el TAF debe ser preciso en sus ofertas y en el cumplimiento de sus promesas con las familias.
4. **Calidez de la atención:** Una de las cualidades que más valoran las familias en relación a la atención que reciben del Estado o de las empresas públicas, es la calidez de la atención. El acompañamiento familiar tiene la misma tendencia y, por lo tanto, es fundamental mantener ese sello de calidez como un atributo propio de la acción del acompañamiento e idealmente del Estado en su conjunto.

4. REQUISITOS

1. **Identificación de familias.-** En base a las familias asignadas la unidad de atención debe ubicar a las mismas según los datos que se encuentran en la base del Registro Social. En la búsqueda de las familias pueden darse las siguientes situaciones que deberán registrarse en el sistema:
2. **Cronograma de Identificación:**La unidad de atención debe realizar las visitas domiciliarias a las familias asignadas por parte de la Unidad de trabajo social.
3. **Familias no contactadas:**La unidad de atención debe acudir al domicilio de las familias asignadas por lo menos dos veces, en caso de no ser ubicadas, la unidad de atención debe dejar en el domicilio familiar

la Tarjeta de Contacto donde se debe indicar su nombre y números de contacto, email y la fecha de su próxima visita.

4. Luego de las dos visitas sin contacto, la unidad de atención debe notificar al Supervisor sobre el caso a fin de programar una tercera visita a la familia, misma que se debe realizar en conjunto con el Supervisor. Luego de tercera visita la unidad de atención debe suscribir el acta de desistimiento y registrarlo en las herramientas para e fin.
5. **Familias contactadas que no aceptan el acompañamiento:** Son las familias que a pesar de ser contactadas no aceptan el servicio. Una vez contactada la familia, la unidad de atención debe visitarla tres ocasiones con el objetivo de motivar su participación en el servicio. En la tercera visita domiciliaria la unidad de atención debe suscribir con la familia la carta de aceptación o la de desistimiento. En el caso que la familia no acepte participar en el servicio la unidad de atención debe llenar el acta de desistimiento y registrarlo en las herramientas para el fin.
6. **Familias contactadas que aceptan participar:** La unidad de atención debe suscribir con la familia la carta de aceptación que formaliza la participación de las familias en el servicio y registrarlo en las herramientas para el fin. Esto se realiza con la finalidad que las familias entiendan el servicio como un medio para desarrollar las capacidades de sus integrantes, generar autonomía de su núcleo y propiciar su salida sostenible de la pobreza.

5. FASES DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR

Durante el acompañamiento, la familia es protagonista de la toma de decisión, planificación y gestión de los compromisos definidos con la unidad de atención, así mismo, se abordan contenidos temáticos, rutas de atención, se reconocen y registran señales de riesgo y se plantean posibles soluciones. Este proceso se realiza de acuerdo a la temporalidad planteada para la ejecución del servicio.

Con base en la corresponsabilidad y a través de un acompañamiento diferenciado, la unidad de atención debe analizar la situación de cada familia, brinda información pertinente sobre cómo acceder a los servicios y programas sociales del Estado, realiza el seguimiento y la evaluación del progreso en la consecución de las condiciones básicas de desarrollo familiar.

Tabla 2. Fases del Servicio de acompañamiento Familiar.

| Mes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | |
|----------------------------|------------------------------|---|---|---|--|---|----------|---|--|----|--|----|--|----|---|----|----|----|--|--|
| Fase | DIAGNÓSTICO | | | | GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROCESO | | | | | | DESARROLLO AUTÓNOMO DE CAPACIDADES Y EVALUACIÓN DE IMPACTO | | | | | | | | | |
| Sesiones | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | 9 | | | |
| Identidad | Diagnóstico | | | | Seguimiento nominal | | | | | | | | | | | | | | Abordaje de las dimensiones y condiciones básicas de | |
| Salud (corresponsabilidad) | Entrega de tarjetas de salud | | Agendamiento y atenciones médicas preventivas | | Medición de control de niños/as sanos de 0 a 1 año de edad | | | | Medición de control de niños/as sanos de 1 a 5 años de edad y controles prenatales | | | | Medición de control de niños/as y adolescentes de 5 a 18 años de edad y promoción de salud sexual y reproductiva | | | | | | | |
| Educación y trabajo | | | Entrega de Tarjetas de Educación | | Seguimiento nominal | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inclusión económica | | | Diagnóstico | | seguimiento nominal | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dinámica familiar | | | Diagnóstico | | Seguimiento nominal | | | | | | | | | | | | | | | |
| Encuentros Comunitarios | | | | | Módulo 1 | | Módulo 2 | | Módulo 3 | | Módulo 4 | | Módulo 5 | | | | | | | |
| ESCUELAS RADIALES | | | | | Módulo 1 | | Módulo 2 | | Módulo 3 | | Módulo 4 | | Módulo 5 | | C U N A S R A D I A L E S | | | | | |

Presunción de casos de vulneración de derechos dentro de los núcleos familiares

Durante todo el periodo de acompañamiento familiar, en caso de que la unidad de atención presuma la existencia de casos de vulneraciones a derechos, dentro de los núcleos familiares, debe informar oficialmente al supervisor y seguir con los protocolos establecidos dentro del MIES.

Fase de diagnóstico – Sesiones 1 y 2

Definición de las condiciones básicas de desarrollo familiar

Para aportar concretamente al logro del objetivo principal del Acompañamiento Familiar de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias en extrema pobreza; el acompañamiento familiar está orientado al logro de las condiciones básicas de desarrollo familiar.

- ✓ La unidad de atención debe utilizar los instrumentos establecidos a fin de realizar el diagnóstico del estado de las condiciones de las familias a su cargo.
- ✓ La unidad de atención debe formular un plan de intervención (Plan Familiar), el cual se basa en el diagnóstico de la familia, donde debe transformar las condiciones no logradas en metas a alcanzar durante el periodo de Acompañamiento Familiar. El Plan Familiar contempla las dimensiones de Identidad, Salud, Educación y trabajo infantil, inclusión económica y dinámica familiar, mismas que se encuentran detalladas en el apartado Campo de Aplicación

Gestión y evaluación de proceso – sesiones 3, 4, 5 y 6

- ✓ La unidad de atención debe realizar el seguimiento del Plan Familiar durante las sesiones de la 3 a la 6.
- ✓ La unidad de atención debe programar la próxima visita domiciliar con la familia.
- ✓ Antes de cada visita domiciliar cada unidad de atención debe preparar el contenido y metodología a trabajar con cada familia, en las 5 dimensiones establecidas y las brechas identificadas en el diagnóstico.
- ✓ La Unidad de Atención debe actualizará el estado de cada familia dentro del mecanismo establecido por parte de la Subsecretaría de Familia.
- ✓ La unidad de atención debe remitir la información y respaldos al supervisor las alertas encontradas en relación a la generación de emprendimientos resultantes del Crédito de Desarrollo Humano, mediante comunicación oficial.

Desarrollo autónomo de capacidades y evaluación de impacto – sesiones 7, 8 y 9.

- ✓ A partir de la sesión 7, la unidad de atención en base al seguimiento realizado al Plan Familiar debe determinar la continuidad del servicio acorde a las metas alcanzadas. En los casos que se han alcanzado las metas establecidas antes de las 9 sesiones, la unidad de atención debe solicitar al supervisor el egreso de la familia.
- ✓ Para el egreso de las familias la unidad de atención debe valorar cumplimiento de las condiciones básicas de desarrollo familiar reflejadas en sus nueve (9) indicadores.
- ✓ La unidad de atención debe actualizar el estado de cada familia dentro del mecanismo establecido por parte de la Subsecretaría de Familia.
- ✓ La unidad de atención debe remitir la información y respaldos al supervisor las alertas encontradas en relación a la generación de emprendimientos resultantes del Crédito de Desarrollo Humano, mediante comunicación oficial.

9. ACCIONES COMPLEMENTARIAS

Escuelas Radiales

Las escuelas radiales basan su metodología en la Educación Popular, que reconoce a la persona, valora sus experiencias, promueve y plantea la reflexión sobre el quehacer cotidiano; promociona el cumplimiento de las condicionalidades en salud, educación, erradicación del trabajo Dirección Distrital 02D01 Guaranda-MIESntil, y disminución de la violencia intrafamiliar. Los Contenidos y pauta de los son responsabilidad de nivel central; sin embargo, las unidades de atención deben impulsar y monitorear la participación de las familias en las mismas.

Encuentros Comunitarios para intercambio de experiencias

Las unidades de atención deben coordinar la ejecución de 1 Encuentro Comunitario trimestral; en base a los contenidos de Escuelas de Familias, con la participación activa y progresiva de las familias participantes del servicio de acompañamiento familiar.

Los encuentros comunitarios se orientan a promover en las familias y comunidades el reconocimiento de sus fortalezas y potencialidades, consolidando vínculos, redes de interacción social y la ampliación de habilidades y capacidades para superar la situación de pobreza extrema. Los encuentros comunitarios sirven de plataforma para el intercambio de experiencias y el diálogo de las familias participantes del acompañamiento familiar.

10. EQUIPO TÉCNICO ESPECIALIZADO

El Servicio de Acompañamiento Familiar contará con un equipo técnico especializado. Para la ejecución del Acompañamiento Familiar en campo, se conformará un equipo que comprende un grupo de Técnicos de Acompañamiento Familiar (TAF); liderados por un Supervisor Técnico de Acompañamiento tabla 03.

Los equipos dependerán técnicamente de los Coordinadores de las Unidades de Trabajo Social en Distrito.

Tabla 03: Perfil profesional y experiencia.

| Cargo | Misión | Formación | Conocimientos básicos | Competencias | Experiencia |
|--|--|--|--|---|--|
| Técnico de Acompañamiento Familiar (TAF) | Asistir en los domicilios a las familias que reciben el Bono de Desarrollo Humano Variable con componente variable en el ámbito psicosocial, para así fortalecer la inclusión económica y movilidad social en el Distrito. | Profesional con sexto semestre aprobado en carreras universitarias en Psicología Social, Trabajo Social, y áreas afines. | Conocimiento en trabajo con grupos y familias. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buena capacidad de escucha y de comunicación de sus ideas ✓ Empatía y capacidad de generar vínculo ✓ Facilidad de trabajar de manera sistémica con los miembros de una familia ✓ Creatividad Pro actividad ✓ Facilidad de interacción y de trabajo en equipo ✓ Administración de tiempo de trabajo en horarios flexibles | Mínima de 6 meses en orientación familiar, consejería, y valoración de casos familiares. |

| Cargo | Misión | Formación | Conocimientos básicos | Competencias | Experiencia |
|---|--|---|--|--|--|
| Supervisor Técnico de Acompañamiento Familiar | Elaborar mecanismos de acercamiento a la ciudadanía facilitando los procesos de orientación, consejería, y valoración en general para brindar acceso a los servicios sociales del MIES en el Distrito. | Profesional con título de tercer nivel en Trabajo Social. | Conocimiento en trabajo con grupos y familias. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Pro actividad en las gestiones encomendadas ✓ Capacidad de coordinar el trabajo en equipo ✓ Capacidad para generar consensos ✓ Facilidad para mediar y resolver conflictos. ✓ Buena capacidad de escucha y de comunicación de sus ideas ✓ Disponer de tiempo completo y estar dispuesto a tener horarios flexibles ✓ Administración de tiempo trabajo | Mínima de 2 años en trabajo social, procesos de entrevista familiar, orientación, consejería, valoración de casos. |

11. Funciones

Técnico de Acompañamiento Familiar (TAF):

Los y las TAF son parte de los Equipos de Acompañamiento Familiar de las UTS de los Distritos respectivos. Dependen administrativa y técnicamente de sus respectivos Supervisores Técnicos de Acompañamiento y, a través de ellos, de los Coordinadores de las UTS.

Tienen como funciones:

- ⊕ Realizar la planificación de sus actividades de carácter semanal y mensual, a fin de cumplir con las metas establecidas en el acompañamiento familiar.
- ⊕ Realizar los informes técnicos requeridos a nivel semanal y mensual.
- ⊕ Realizar el acompañamiento directamente a las familias que tiene a su cargo, en sus propios domicilios (visitas domiciliarias).
- ⊕ Coordinar la realización de un encuentro comunitario trimestralmente con las familias a su cargo.
- ⊕ Llevar archivo y expediente de las familias a su cargo en base a las herramientas y documentaciones establecida.

- ⊕ Aplicar la metodología y hacer los registros que corresponda de las sesiones en los diversos instrumentos dispuestos para esto y en el Sistema de Registro, Seguimiento y Monitoreo correspondiente.
- ⊕ Recibir, participar de la formación continua que se requiera para mantener un estándar de calidad adecuado de sus intervenciones con las familias. En los procesos de formación que impliquen evaluación, deberán superar la nota mínima para aprobación.
- ⊕ Reportar al supervisor los casos de presunción de vulneración de derechos, alertas sobre emprendimientos del Crédito de Desarrollo Humano, otros.
- ⊕ Demás necesarias para la prestación del servicio.

Supervisor Técnico de Acompañamiento Familiar:

Los Supervisores/ras Técnicos de Acompañamiento Familiar dependen administrativamente del Coordinador/a de la UTS.

Las funciones del Supervisor Técnico de Acompañamiento Familiar deberán ser de dos tipos:

- ⊕ Proveer soporte operativo haciendo gestiones con otras instituciones para facilitar el acceso de las familias a esos servicios y, Apoyar a los técnicos en las labores relacionadas con el Sistema de Registro y Monitoreo.

Por otro lado, los y las supervisores cumplen el rol de:

- ⊕ Acompañar a realización de visitas domiciliarias en los casos que los y las TAF lo requieran.
- ⊕ Brindar asesoramiento técnico a las y los TAF.
- ⊕ Brindan apoyo directo a las y los TAF en las tareas propias del servicio, como planificación de intervenciones, análisis de casos complejos, situaciones de sobrecarga emocional y prácticas de auto cuidado.
- ⊕ Recibir, participar de la formación continua que se requiera para mantener un estándar de calidad adecuado de sus intervenciones con las familias. En los procesos de formación que impliquen evaluación, deberán superar la nota mínima para aprobación.

- ⊕ Implementar y realizar el seguimiento de los protocolos establecidos por el MIES en los casos de presunción de vulneración de derechos.
- ⊕ Remitir las alertas identificadas sobre emprendimientos del Crédito de Desarrollo Humano al área competente.
- ⊕ Demás necesarias para la prestación del servicio.

12. GESTIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

La calidad del servicio de acompañamiento familiar depende del vínculo generado entre el TAF (unidad de atención) y la familia. Este vínculo de apoyo da lugar a la motivación al cambio de la familia y se sostiene en la medida que el TAF (unidad de atención) cuenta con el tiempo necesario para aplicar la metodología del acompañamiento a través de la facilitación de sesiones de calidad.

Para garantizar que cada familia cuente con el tiempo adecuado y suficiente por sesión, cada unidad de atención no podrá exceder las 48 sesiones mensuales. La cantidad de familias que la unidad de atención tendrá a su cargo no podrá superar las 96 familias considerando que la periodicidad del Acompañamiento Familiar es bimensual.

Debido a que el acompañamiento se realiza en los domicilios de las familias, la y el TAF debe acoplarse a las condiciones más favorables para este proceso. Al ser un técnico de campo, debe tener un horario de libre ejercicio de su labor, cumpliendo con todos los reportes y registros que exige la metodología. Es responsabilidad del Ministerio acordar y gestionar la aprobación de los horarios de trabajo del equipo técnico, así como facilitar mecanismos de registro de asistencia apropiados para el trabajo de campo.

Carga máxima de TAF por supervisor

La labor del Supervisor Técnico de Acompañamiento Familiar implica un trabajo cercano a la labor de los y las TAF. Para tal efecto, se considera que cada Supervisor acompañe de 6 a máximo 15 TAF.

Sistema de Registro, Seguimiento y Monitoreo

El registro de la información del acompañamiento en el sistema es de carácter obligatorio para cada TAF y es indelegable dada la responsabilidad que ella implica. La información debe ser ingresada en la misma semana en la que se realiza el acompañamiento a cada familia, con el fin de mantener actualizada la información para poder generar reportes que permitan referenciar a servicios, medir impacto y cumplimiento de parámetros.

Capacitación del equipo técnico

El personal técnico implicado en el servicio de Acompañamiento Familiar, en especial el grupo de TAF, estarán sujetos a un programa de formación continua. La unidad de atención debe asistir y aprobar las capacitaciones que la Subsecretaría de Familia programe anualmente.

Plan de acción.

Tabla 04: Dimensión 1: identidad.

| Criterio 1: que las y los integrantes de la familia estén inscritos en el registro civil y cuenten con cédula de ciudadanía visa humanitaria, visa de residencia temporal/permanente o cualquier documento de identificación otorgado por autoridad competente. | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|-------------------------------------|------|---|--|---------------------------------|-----------------|------------------|
| Aspecto a mejorar | Plan de acción | Actividad del plan de acción | Indicador de logro | Valor actual del indicador de logro | Meta | Medio de verificación (evidencia) | Recursos | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| Falta de registro del documento de identidad | Registrar a las personas que tienen y no tienen documento de identidad | identificar las personas sin documento de identidad | % de integrantes por familia que cuentan con número de cédula | 0% | 100% | Número de personas con y sin identificación | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | COORDINADOR UTS | 1/1/2020 | 29/2/2020 |
| Falta de conocimiento de la importancia del documento de identidad | Socializar la importancia, obligatoriedad, y dar a conocer ruta de acceso para adquirir el documento. | Reuniones, capacitaciones con la familia | % de integrantes por familia que cuentan con número de cédula | 0% | 100% | Hoja de ruta/hoja de asistencia | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Coordinador UTS | 1/3/2020 | 30/4/2020 |
| Falta de documento de identidad | Obtención del documento de identidad | Acompañamiento a las familias al registro civil | % de integrantes por familia que cuentan con número de cédula | 0% | 100% | Documento de identidad (cedula...) | 1 hora acompañando a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Familia/técnico/coordinador uts | 1/5/2020 | 30/6/2020 |

Tabla 05: Dimensión 1: identidad.

| Criterio 2: que las y los integrantes de la familia que presenten alguna discapacidad, tengan su carné o certificado de discapacidad actualizado. | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|-------------------------------------|------|---|--|----------------------------------|-----------------|------------------|
| Aspecto a mejorar | Plan de acción | Actividad del plan de acción | Indicador de logro | Valor actual del indicador de logro | Meta | Medio de verificación (evidencia) | Recursos | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de término |
| Falta de registro de personas con discapacidad | Registrar a las personas que tienen y no tienen discapacidad | identificar las personas que tienen discapacidad | % de integrantes por familia que presentan alguna discapacidad | 0% | 100% | Número de personas con y sin discapacidad | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Coordinador UTS | 1/1/2020 | 29/2/2020 |
| Falta de conocimiento de la importancia del carnet de discapacidad | Socializar la importancia, beneficios y dar a conocer ruta de acceso para adquirir el documento. | Reuniones, capacitaciones con la familia | % de integrantes por familia que presentan alguna discapacidad y no tienen carnet | 0% | 100% | Hoja de ruta/hoja de asistencia | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Coordinador UTS | 1/3/2020 | 30/4/2020 |
| Falta del documento carnet de discapacidad | Obtención del documento | Acompañamiento a las familias al MPS/CONADIS | % de integrantes por familia que cuentan con el carnet de discapacidad | 0% | 100% | Carnet de discapacidad | 1 hora acompañando a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Familia/técnico /coordinador UTS | 1/5/2020 | 30/6/2020 |

Tabla 06: Dimensión 2: salud.

| Criterio 1: que la familia conozca y haga seguimiento a la tarjeta de salud | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|-------------------------------------|------|-----------------------------------|--|---|-----------------|------------------|
| Aspecto a mejorara | Plan de acción | Actividad del plan de acción | Indicador de logro | Valor actual del indicador de logro | Meta | Medio de verificación (evidencia) | Recursos | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| Falta y registro de acceso a la salud por las familias | Identificar a las personas que no asisten al centro de salud | Socialización y capacitación sobre la importancia y accesibilidad a los servicios médicos | % de seguimiento de la tarjeta de salud | 0% | 100% | Asistencia | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Familia/técnico/coordinador UTS/ministerio de salud | 1/1/2020 | 30/3/2020 |

Tabla 07: Dimensión 3: educación y trabajo.

| Criterio 1: que la familia conozca y haga seguimiento a la tarjeta de educación | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|-------------------------------------|-------|-----------------------------------|--|-------------------------------------|-----------------|------------------|
| Aspecto a mejorara | Plan de acción | Actividad del plan de acción | Indicador de logro | Valor actual del indicador de logro | Meta | Medio de verificación (evidencia) | Recursos | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| Falta de conocimiento del derecho a la educación | Dar a conocer la importancia al derecho a la educación | Socialización y capacitación sobre el derecho a la educación | % de seguimiento de la tarjeta de educación | 0% | 100 % | Asistencia | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Familia/Técnico/coordinador UTS/MSP | 1/1/2020 | 29/2/2020 |

Tabla 08: Dimensión 3: educación y trabajo.

| Criterio 2: que las personas de 15 y más años de edad de la familia, que no sepan leer ni escribir y quienes no hayan concluido la educación general básica o el bachillerato, accedan a una oferta de educación extraordinaria (todos abc) | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|-------------------------------------|------|-----------------------------------|--|--|-----------------|------------------|
| Aspecto a mejorar | Plan de acción | Actividad del plan de acción | Indicador de logro | Valor actual del indicador de logro | Meta | Medio de verificación (evidencia) | Recursos | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| Falta de acceso a la educación en personas mayores de 15 años | Insertar a las personas mayores de 15 años a la programa todos abc. | Identificar y socializar a las personas que no han asistido a un sistema de educación regular la inducción a la programa todos ABC | % de personas de 15 años y más que se encuentran completando sus estudios en procesos de educación extraordinaria | 0% | 100% | Asistencia | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Familia/técnico/ coordinador UTS/MINEDUC | 1/3/2020 | 30/4/2020 |

Tabla 09: Dimensión 3: educación y trabajo.

| Criterio 3: que los menores de 15 años no trabajen y que en caso de existir adolescentes mayores de 15 años que trabajen (de forma remunerada y en cumplimiento de las condiciones legales) y que su actividad laboral no interfiera con sus estudios hasta terminar el bachillerato | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------------------------|------|--|--|---|-----------------|------------------|
| Aspecto a mejorar | Plan de acción | Actividad del plan de acción | Indicador de logro | Valor actual del indicador de logro | Meta | Medio de verificación (evidencia) | Recursos | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| Falta de conocimiento del derecho y obligatoriedad a la educación de los niños y adolescentes menores de 15 años | Registrar y dar a conocer el derecho a la educación a niños y adolescentes menores de 15 años | Socialización de la corresponsabilidad de la familia en el cumplimiento de los derechos de educación | % de menores de 15 años que no estudian y trabajan | 0% | 100% | Seguimiento en la institución educativa | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Familia/coordinador UTS/ministerio de educaciónuc/ministerio de trabajo | 1/1/2020 | 30/3/2020 |
| Falta de conocimiento del derecho y obligatoriedad a la educación de los adolescentes de 15 y 17 años | Registrar y dar a conocer el derecho a la educación a niños y adolescentes menores de 15 a 17 años | Socialización de la corresponsabilidad de la familia en el cumplimiento de los derechos de educación | % de adolescentes de 15 a 17 años que trabajan bajo condiciones legales | 0% | 100% | Seguimiento en la institución educativa/lugar de trabajo | 1 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Familia/coordinador uts/ministerio de educaciónuc/ministerio de trabajo | 1/1/2020 | 30/3/2020 |

Tabla 10: Dimensión 4: inclusión económica.

| Criterio 1: que al menos una o un integrante de la familia acceda a servicios enfocados a promoción del trabajo o crédito de desarrollo humano para el desarrollo de emprendimientos individuales o asociativos, en caso de que la familia lo demande. | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|-------------------------------------|------|--|--|---|-----------------|------------------|
| Aspecto a mejorar | Plan de acción | Actividad del plan de acción | Indicador de logro | Valor actual del indicador de logro | Meta | Medio de verificación (evidencia) | Recursos | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| Falta de conocimiento para realizar emprendimientos otorgados por el estado | Dar a conocer sobre los emprendimientos y créditos auspiciados por el estado | Capacitación con instituciones del estado sobre emprendimientos | % de familias que acceden al CDH, y generan emprendimientos | 0% | 100% | Personas que acceden al crédito de desarrollo humano | 4 hora de visita a la familia por parte del técnico de acompañamiento familiar | Técnico/familia/coordinador UTS/ministerio de agricultura/instituto de economía popular y solidaria/inclusión económica | 1/1/2020 | 30/6/2020 |

Tabla 11: Dimensión 5: dinámica familiar.

| Criterio 1: que en caso de existir problemáticas familiares relacionadas con cualquier tipo de violencia que afecten la armonía interna, las familias conocen las rutas de denuncias y se vinculen a programas de atención especializada, conozcan medidas de prevención y resolución de conflictos. | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|-------------------------------------|------|--|---------------------------|----------------------------------|-----------------|------------------|
| Aspecto a mejorara | Plan de acción | Actividad del plan de acción | Indicador de logro | Valor actual del indicador de logro | Meta | Medio de verificación (evidencia) | Recursos | Responsable | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| Falta de valores y conocimiento de instituciones que tengan programas de atención especializada para la familia | Dar a conocer la convivencia familiar y entidades que se vinculan programas de atención especializada | Taller de sensibilización sobre normas de conducta, rutas de acceso a las diferentes instituciones de prevención y solución de conflictos | % de familias que manifiestan conocer las rutas de denuncia | 0% | 100% | Asistencia a los talleres de sensibilización | 2 horas por TAF/psicólogo | Coordinador Uts/fiscalia/policía | 1/1/2020 | 29/2/2020 |

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES

1. Con el presente trabajo de investigación se ha podido elaborar una propuesta en función de los resultados obtenidos donde se determina que no existe un instrumento encaminado a la realización específica de las actividades de cada uno de los TAF motivo por el cual la población Bolivarenses sigue manteniéndose con un alto índice de pobreza, desnutrición en los niños, deserción educativa, desconocimiento de las normativas, institucionales, legales, y constitucionales, razón por la cual aun percibiendo el incentivo monetario persiste la diferencia social por la mala aplicación de la corresponsabilidad en función de la utilización del recurso económico. Pues al no tener conocimiento en que pueden utilizar y/o invertir dichos recursos como son educación, salud, vivienda, etc estos son utilizados o destinados en bienes o servicios no indispensables y/o necesarios, por ende el Plan de mejoramiento propuesto, es el instrumento que contribuirá a mejorar la calidad del servicio con una adecuada aplicación en la parte estructural del programa, siendo específico para el cumplimiento de la corresponsabilidad.
2. Al determinar los niveles de atención a los beneficiarios del BDHV de la dirección distrital Guaranda, se identificó y se elaboró un plan de acción en función de la problemática para una atención específica a cada uno de ellos, mediante actividades planificadas, organizadas, y preestablecidas con sus respectivos responsables para mejorar la calidad del servicio.
3. Una vez identificada la problemática según las características específicas de cada uno de los niveles de atención, dentro del plan de mejoramiento, y determinando la deficiencia del programa, se plantea que el plan de mejoramiento este orientado a estimular el talento humano de los empleados, y beneficiarios del BDHV, para la obtención de un servicio de calidad.

4. Dentro del plan de mejoramiento de la calidad del servicio con la capacitación estimada, se motivará al empleado con un mejor clima laboral determinando tiempos, según las distancias y zonas a ser intervenidas, valorando el esfuerzo, con una remuneración justa, y a tiempo, brindar la movilización apropiada al TAF, acompañamiento por parte de los líderes de proceso, en función de brindar una excelente atención al beneficiario.
5. Se fundamentó las bases para la elaboración en el presente trabajo investigativo ya que en el mismo se determinó que existía una deficiente utilización de los recursos económicos por parte de los beneficiarios, no accedían a los servicios médicos, falta de responsabilidad de los padres en apoyo a la educación de sus hijos, roles en la familia no establecidos, desconocimiento en la vulneración de derechos. Lo que sirvió de una forma teórica para la instrumentación del presente plan.
6. Con la elaboración de la propuesta de un plan de mejoramiento, se facilitará el trabajo del TAF, que servirá como instrumento que guíe sus actividades en campo en función de cumplir con los objetivos estratégicos del programa, con una apropiada capacitación, motivación, adecuado clima laboral, horario de trabajo acoplado a las necesidades del beneficiario.

CAPITULO VII

7. RECOMENDACIONES

1. Que las autoridades de la Direccion conjuntamente con el equipo tecnico, den la importancia a esta tesis en funcion de mejorar los procesos tecnicos, socializando con cada una de las areas y personas involucradas en el presente plan de mejoramiento como son Direccion, Coordinador UTS, TAF, Psicologo, Administrativo en funcion de coordinar cada una de las actividades a nivel institucional para desempeñar de mejor manera y con el menor tiempo posible aprovechando el recurso tecnico, monetario y sobre todo humano sin que exista desgaste o sobreutilizacion de los mismos, pues el presente trabajo esta encaminado a fortalecer la atencion en favor de los beneficiarios del BDHV, para de esta manera alcanzar el objetivo propuesto dentro del programa, de la institucion, y las satisfaccion de prestar un servicio de calidad.
2. Que las autoridades de la Direccion, deben orientar sus acciones a una comunicaci3n asertiva, involucrando a cada uno de los actores en cada actividad, promoviendo capacitaci3n de alto nivel de inter3s colectivo y/o individual, a fin de contar con personal altamente calificado. De la misma manera gestionando mejores condiciones f3sicas, provisi3n de insumos y equipamiento para el desarrollo de sus diversas actividades programadas, que permitan la satisfacci3n laboral.
3. Gestionar con las diferentes autoridades gubernamentales y comunidades para que faciliten las instalaciones y se convoque a los beneficiarios para dar a conocer el presente plan de mejoramiento del programa de acompa1amiento familiar, los enfoques y alcance del mismo, para lo cual es indispensable y necesario la predisposici3n y participaci3n en el cumplimiento de la corresponsabilidad de forma espec3fica y progresiva.

4. Involucrar a los beneficiarios en el proceso de reinserción a la educación, monitoreando que se cumplan con los programas, asistencia a charlas y seguimiento familiar, a través de la implementación de un plan de mejoramiento.

CAPITULO VIII

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alcalde P. (2007). Calidad. España: Thomson Paraninfo.
- Asamblea Nacional Del Ecuador, (2015) Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad, Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional Del Ecuador, (2014) Código Orgánico Integral Penal, Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional Del Ecuador, (2012) Ley Orgánica de Discapacidades, Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional Del Ecuador,(2010) Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD, Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional Del Ecuador (2010), Ley Orgánica de Participación Ciudadana, Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional Del Ecuador(2008), Constitución de la República del Ecuador, Montecristi, Ecuador.
- Andolfi, M.(1994) Terapia Familiar.
- Artigoo. (27 de Diciembre de 2012). Sitio Web Artigoo. Recuperado el 27 de Diciembre de 2012, de Sitio Web Artigoo:
- Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.8. Importancia de la Calidad Del Servicio al Cliente
- Bachelet, M.(2011) Piso de protección social para una globalización equitativa e inclusiva (Informe del Grupo consultivo sobre el Piso de Protección Social), Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Buaiz, E. (2010)La doctrina para la protección integral de los niños, 2003. CHILD WELFARE INFORMATION GATEWAY, Involucramiento Familiar
- Congreso Nacional Del Ecuador.(2003) Código de la Niñez y la Adolescencia. Quito, Ecuador.
- Colunga, D. (1995). Administración para la calidad. México: Panorama.
- Evans, R. & Lindsay, M. (2008). Administración y Control de la Calidad. México: Cengage Learning.

- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. Lima: El Ateneo .
- Gabarro, D. (2011). *¿Fracaso escolar? La solución inesperada del género y la coeducación*. Madrid: Editorial Boira, pp. 22.
- Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Taurus.
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Gryna, M., Chua, C. & Defeo, A. (2007). *Método Juran, Análisis y Planeación de la Calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Halliday, M. (1982). *El lenguaje como semiótica social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Harrington, J. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo*. Colombia: Editorial Mc, Graw Hill Interamericana, S.A.
- Hoffman, k. D., & Bateson, E. J. (2011). *Marketing de Servicios*. México: Cengage Learning.
- Hopenhayn, M.(2001) *Viejas y nuevas formas de la ciudadanía*. En *Revista de la CEPAL*, 73. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Ishikawa, K. (2007). *Introducción al control de calidad*. Ediciones Díaz Santos. ISO 9000.
- Kotler, P. 2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson
- Londoño, D. A. (2015). *Jóvenes y literacidad: Un análisis sociolingüístico*. Medellín: Editorial Sello IUE.
- Mariana Pizzo (2013) *Area de la Calidad*.
- Méndez Rosey, J. C. (2013). *Administración*. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-ycrosby/>
- Moreno, V., Londoño, D., Rendón, J. (2015). *Matrimonio, familia y unitarismo. Condicionantes sociopolíticos de la doctrina católica en la construcción de la identidad política y jurídica de la familia en Colombia*. *Civilizar* 15 (29), pp.73-92. Disponible
- Naciones Unidas (1989), *Convención Sobre los Derechos del Niño*
- Nicanor, H. (2013) *Servicios de Calidad*
- Piaget, J. (1991). *Seis estudios de psicología*. Barcelona: Editorial Labor.
- Pérez, D., Londoño, D. (2015). *La influencia de la familia en el desempeño académico de los y las adolescentes del grado sexto en tres instituciones de Antioquia*. *Revista Psicoespacios* 9(15), pp. 215-233. Disponible en:

<http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios/issue/view/36/showToc>
Sánchez, J. (2009). Acuerdo Ministerial N° 01405. Acuerdo Ministerial N° 01405. Quito, Pichincha, Ecuador: N/A.

Riveros, S. (2007). Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio. Bogotá: Ecoe.

Sánchez, J. (2008). Acuerdo Ministerial N° 01389. Acuerdo Ministerial N° 01389. Quito, Pichincha, Ecuador: N/A.

Secretaría Nacional De Planificación Y Desarrollo, (2017) SENPLADES, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida, Quito.

Soler, M., Anzola, L (1997). De los derechos, las garantías y los deberes. Bogotá: Ed. Comisión Colombiana de Juristas.

Stanton, J., Etzrael, J, & Wilker, J. (2007). Fundamentos de Marketing. México: Mc Graw Hill.

Vygotsky, L. (1995). Pensamiento y Lenguaje. Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas. Buenos Aires: Ediciones Fausto.

Web grafía:

<https://www.inclusion.gob.ec/misionvision/>


<http://comoservirconexcelencia.com/blog/>

<http://artigoo.com/evaluacion-de-servicio-al-cliente>

CAPITULO IX

9. ANEXOS

Anexo: 1. Encuesta aplicada a los beneficiarios del programa de acompañamiento.

| | |
|---|------------------------------------|
|  | |
| UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES ESCUELA DE POSGRADO TESIS DE MAESTRA CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA | |
| Plan de mejoramiento de la calidad del servicio del programa de acompañamiento familiar, en la Dirección Distrital Guaranda, 2018. | |
| Formulario de Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano Variable . | |
| Sexo: | Edad : |
| Femenino () | 25-35 años () 36-45 años () |
| Masculino () | 46 a 55 años () 56 años y más () |

Objetivo: Obtener información para establecer un cambio cultural en los beneficiarios del BDHV.

- ¿Usted pertenece a alguno de estos factores?**
Ama de Casa () Servidor Publico () Dependiente de familiar ()
Asistencia social () Pensión o viudez ()
- ¿Para realizar las actividades de la vida diaria (bañarse, vestirse, ir al baño, levantarse, comer)? usted:**
No necesita ayuda () Necesita ayuda para algunas actividades ()
No puede realizar las actividades solas ()
- ¿Se siente útil?**
Sí () No ()
- ¿Estas satisfecho con su vida actual?**
Sí () No ()
- ¿Tiene planes para el futuro?**
Sí () No ()
- ¿De qué manera es atendida la familia por parte del TAF?**
Muy Bueno () Bueno ()
Regular () Malo ()
- ¿Qué le gustaría que mejore en el Programa de Acompañamiento Familiar?**
Áreas Recreativas () Personal () Material de Trabajo ()
Horarios de Visita () Otros ()
- ¿A usted le gustaría ser visitado en su domicilio por un técnico de acompañamiento familiar?**
Si () No ()
- ¿Tiene usted una buena relación con el TAF?**
Si () No ()
- ¿Considera usted que el personal de Acompañamiento Familiar está preparado para realizar las Visitas Domiciliarias?**
Si () No ()
- ¿Considera que el funcionamiento del Programa de Acompañamiento Familiar es?:**
Muy Bueno () Bueno ()
Regular () Malo ()
- ¿Estaría usted de acuerdo en que el personal que atiende a los Beneficiarios del BDHV sean?**
Capacitados () Cambiados () Sigam igual ()

Gracias por su colaboración.

Anexo: 2 Entrevista aplicada a los funcionarios.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
TESIS DE MAESTRA CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

Formulario de Entrevista aplicada a los Funcionarios

(Coordinador/TS/TAF)

Objetivo: Evaluar los conocimientos de cada uno de los funcionarios sobre la administración que se está llevando a cabo dentro de la institución.

1. ¿Qué nivel académico posee?
2. ¿Qué título posee Ud?
3. ¿Qué puesto sustenta en la institución?
4. ¿Cuántos años de experiencia tiene en su trabajo?
5. ¿Se siente usted motivado para realizar su trabajo? Por qué?
6. ¿La institución donde labora cumple con sus expectativas como profesional?
7. ¿Se siente satisfecho/a laborando en esta institución?
8. ¿Cómo incentiva usted a sus colaboradores por su buena labor desempeñada?
9. ¿Considera que el horario de trabajo establecido por la institución es el adecuado?
10. ¿Sus Colaboradores son empoderados?
11. ¿Qué gestiones realiza para que la infraestructura del Dirección Distrital Guarandamies mejore?
12. ¿Además del Concurso de Méritos y Oposición que otras características personales considera necesarias para que trabajen dentro de la institución? (Cuales fueron los requerimientos para ocupar este puesto de trabajo)
13. ¿Posee convenios con instituciones?
14. ¿Gestiona la adquisición de nueva tecnología, cuáles?

Gracias por su colaboración


Plan de mejoramiento de la calidad del servicio del programa de acompañamiento familiar, en la Dirección Distrital Guaranda, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 17% | 15% | 1% | 10% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | publications.iadb.org Fuente de Internet | 4% |
| 2 | dialnet.unirioja.es Fuente de Internet | 3% |
| 3 | Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante | 2% |
| 4 | revistas.iue.edu.co Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | riul.unanleon.edu.ni:8080 Fuente de Internet | 1% |
| 8 | constitutions.unwomen.org Fuente: de Internet | 1% |



| | | |
|----|--|-----|
| 9 | dspace.esPOCH.edu.ec Fuente: de Internet | 1% |
| 10 | scielo.sld.cu Fuente: de Internet | 1% |
| 11 | Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante | <1% |
| 12 | documents.mx Fuente: de Internet | <1% |
| 13 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | <1% |
| 14 | repositorio.autonoma.edu.pe Fuente: de Internet | <1% |
| 15 | carchialinstante.blogspot.com Fuente: de Internet | <1% |
| 16 | www.derechoecuador.com Fuente: de Internet | <1% |
| 17 | repositorio.iaen.edu.ec Fuente: de Internet | <1% |
| 18 | ri.ues.edu.sv Fuente: de Internet | <1% |
| 19 | docplayer.es | <1% |
| 20 | www.theibfr.com Fuente: de Internet | <1% |



21

repositorio.utn.edu.ec

Fuente: de Internet

<1%

22

dspace.uniandes.edu.ec

Fuente: de Internet

<1%

23

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente: de Internet

<1%

24

www.cpunte.cl

Fuente: de Internet

<1%

25

Submitted to Fundacion Universidad America <1%

Trabajo del estudiante

26

Submitted to Universidad Tecnológica Israel <1%

Trabajo del estudiante

27

cefe.gtz.de

Fuente: de Internet

<1%

28

ecotec.edu.ec

Fuente: de Internet

<1%

29

creativecommons.org

Fuente: de Internet

<1%

30

www.inclusion.gob.ec

Fuente: de Internet

<1%



Fuente: de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

