

**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

**ESCUELA DE PEDAGOGÍA
LA ATENCIÓN DIRECTIVA EN FUNCIÓN AL SERVICIO Y
CÓMO MEJORAR EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
INSTITUTO “EL MUNDO DE LOS NIÑOS”.**

TESIS QUE PRESENTA

LIC. RAQUEL ANDREA DELGADO CÁRDENAS

PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

**MAESTRÍA EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE CENTROS
EDUCATIVOS**

**CON VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS POR EL INSTITUTO DE
EDUCACIÓN DE AGUASCALIENTES, SEGÚN ACUERDO NÚMERO
0785 DE FECHA 14 DE JUNIO DE 2006.**

DIRECTOR DE TESIS: MTRO. ENRIQUE DE LEÓN DÁVALOS

AGUASCALIENTES, AGS, FEBRERO DE 2012

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
CAMPUS BONATERRA
Escuela de Pedagogía

**MAESTRÍA EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE CENTROS
EDUCATIVOS**

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

En mi calidad de Director de Tesis, y después de haber analizado el trabajo de investigación de:

DELGADO

Apellido Paterno

CÁRDENAS

Apellido Materno

RAQUEL ANDREA

Nombre (s)

Quien cursó la **Maestría en Gestión y Dirección de Centros Educativos**; con reconocimiento de validez oficial de estudios del Instituto de Educación de Aguascalientes, según acuerdo número 0785 de fecha 14 de Junio de 2006; y quien presenta el trabajo titulado:

***"LA ATENCIÓN DIRECTIVA EN FUNCIÓN AL SERVICIO Y CÓMO
MEJORAR EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL INSTITUTO
"EL MUNDO DE LOS NIÑOS"***

De conformidad a la modalidad de titulación: TESIS

Manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor, para ser presentado ante el Honorable Jurado del Examen Recepcional.

Aguascalientes, Ags., 04 de Febrero de 2012

Vo. Bo.

MTRO. ENRIQUE DE LEÓN DÁVALOS

3014495

No. de Cédula Profesional

DEDICATORIAS

A Ricardo, mi esposo, que con gran esfuerzo me ayudó a sacar adelante mis estudios de la Maestría.

A mis hijos Regina, Ricardo y Bernardo, que con tanto amor me demostraron su apoyo en los momentos que más se requerían.

A mis padres, que me dieron las bases intelectuales para poder llegar a este nivel.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme puesto en este medio educativo y darme la inquietud de seguir preparándome más cada día.

A Ricardo mi esposo, que con gran paciencia y amor me ayudó en muchos aspectos en estos dos años de estudio.

A mis hijos Regina, Ricardo y Bernardo, por haberme entendido en el tiempo que no les pude dar la atención que ellos merecen.

A mis maestros por enseñarme semana con semana cosas importantísimas para mi desarrollo profesional.

A mi Director de Tesis, el Mtro Enrique De León Dávalos por haberme guiado con excelente profesionalismo en la elaboración de mi tesis.

ÍNDICE

PORTADA

DICTAMEN

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1.1 Contexto histórico social	13
1.2 Delimitación del objeto de estudio	22
1.3 Planteamiento del problema	33
1.4 Justificación	34
1.5 Objetivos	40

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Descripción de enfoques y teorías.....	43
2.1.1. Teoría de la gestión.....	44
2.1.2 La teoría Z de Ouchi (1982).....	45
2.1.3. Teoría de Edwards Deming y sus catorce puntos de gestión de calidad	47
2.1.4. Teoría del constructivismo.....	49

2.2 Descripción del enfoque o teoría seleccionada.	52
2.2.1. Teoría de la gestión.	52
2.2.2. Teoría de Edwards Deming y sus catorce puntos de gestión de calidad	61
2.2.3. Teoría del constructivismo.	73
2.3 Desarrollo de las categorías conceptuales	80
Persona.....	80
Guardería.....	81
Calidad.....	84
Atención.....	85
Alumno.....	86
Docente	87
Intervención directiva.....	90
Usuario.....	93
2.4 Características de los sujetos intervinientes	94
2.4.1 Características de los niños (43 días de nacidos a 4 años de edad).....	94
2.4.2 características de los adultos	101
2.5 Normativa	111
2.6.- Alternativas de solución.....	119

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis y delimitación de variables	125
3.2 Diseño y tipo de investigación	133
3.3 Trabajo de campo.....	135
a) Población y muestra	135
b) Instrumentos.....	139
c) Aplicación de instrumento y/o recolección de datos.	141
d) Procesamiento de información	143
3.4 Resultados.....	152
3.5 Análisis general de resultados	174

CAPÍTULO IV

ELEMENTOS DE UNA PROPUESTA

4.1 Nombre de la propuesta	178
4.2 Introducción	178
4.3 Justificación.	181
4.4 Objetivos.....	182
4.5 Estrategias.....	183
4.6 Desarrollo de la propuesta.....	184
4.7 Cronograma de actividades	195
4.8 Evaluación de la propuesta.....	196

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis teórico del proceso	198
5.2. Valoración crítica de los aprendizajes	200
5.2.1. Importancia de la implementación.	200
5.2.2 Solución de la problemática detectada.	201
5.2.3 Impacto y reacción de los agentes involucrados	202
5.2.4 Evaluación de las formas de trabajo y acciones que favorecieron los resultados	203
5.2.5. Dificultades, limitaciones y retos.....	204
5.2.6 Reflexión de los aprendizajes	205
5.3. Conclusiones.	207

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está basado en el estudio de investigación que se hace en el Instituto El Mundo De Los Niños, por ser una institución que trabaja con menores de 43 días de nacido a 4 años de edad, la atención y el servicio que se les debe de dar requiere de mayor esfuerzo puesto que algunos menores aún dependen de las asistentes educativas.

También se trabaja con la atención al usuario, o sea con los padres de familia, tratando de buscar su mejor satisfacción como clientes y cumplir con sus expectativas.

Con el personal de la Institución, se pretende trabajar con ellos mejorando el nivel de capacitación, buscando elevar el nivel de calidad y de servicio.

Esta investigación se lleva a cabo en cinco capítulos, los cuales todo su contenido se desenvuelve en investigación de la institución y de bibliografía que apoyan a este estudio.

El capítulo I trata de la formulación del problema, en donde principalmente se expone el contexto histórico y social de la institución donde se realiza la investigación, viene a ser el mapa o marco de referencia del espacio, y tiempo en que se capta o contempla la propuesta de intervención. También se da una delimitación del espacio físico y geográfico.

También en este capítulo se da un planteamiento del problema de la institución, buscando una respuesta como aquello que se busca en la institución, y también se presenta la justificación donde se da una respuesta al saber porqué surge la investigación y para qué se utilizarán los resultados de la misma.

En el capítulo II se muestra el desarrollo de teorías o enfoques seleccionados, las cuales nos ayudan a explicar o predecir el fenómeno de manera lógica y científica, que a la vez nos sea de utilidad para construir el marco teórico de la investigación.

También se describen los núcleos de personas o agentes que quedan incluidos en esta investigación para resolver el problema en cuestión.

Se hace una descripción de la normatividad que circunscriben legal y jurídicamente esta institución. Se presentan también las sugerencias o iniciativas teóricas para atender y resolver el problema asumido.

El capítulo III es la Metodología de la Investigación, este capítulo es de gran importancia, puesto que da forma a toda la estructuración total de la tesis, ya que aquí se justifica y fundamenta la propuesta a desarrollar en el capítulo IV.

Se redacta la formulación de la hipótesis, las variables, el tipo de investigación, se lleva a cabo todo el trabajo de campo y los resultados que se obtuvieron de la investigación.

En el capítulo IV se presenta en sí toda la propuesta, que incluye el tema de la propuesta, los objetivos de su realización, los motivos por que se realizan, el lugar donde se aplica, en sí mismo se relata lo que se hará con la propuesta.

El capítulo V se hace un balance y un análisis de todo el documento de la tesis, de tal modo que aquí se concretan las ideas y conexiones que salieron a lo largo del trabajo.

Al final se presentan la bibliografía que se ocupó en todo el trabajo, y los anexos.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Contexto histórico social

Las necesidades culturales, laborales y el desarrollo económico han propiciado un fenómeno cultural donde las mujeres se ven con la necesidad cada vez mayor de ocupar un sitio dentro de un puesto laboral.

Esto se ha dado tanto la sociedad mexicana, como la europea, también en América latina y en general, se han realizado notables cambios en su estructura y hábitos de vida familiar y social, desde los años 70 hasta hoy en día, al estar en un nuevo siglo y continúa el incremento en la fuerza laboral femenina y cada vez ocupando lugares dentro de las empresas cada vez en mayor importancia.

Lo anterior, como se menciona, ha propiciado un tipo de vida, donde cada vez la mujer se encuentra más inserta en el trabajo fuera de casa.

Y donde la situación laboral, y tanto las condiciones laborales como la competencia que existe en los puestos de trabajo, obligan, algunas veces, a tener horarios cambiantes y desplazamientos que dificultan el ritmo de vida de algunas familias.

Anteriormente, la familia era la encargada de cuidar a sus hijos durante todo el día y en edades muy tempranas, donde la niña y el niño aprendían lo que necesitaban para su educación y socialización básica en el hogar, hoy en día, la familia ha perdido cierto protagonismo en esas funciones, quedando más en mano de los centros educativos a través de otros agentes sociales, como profesores, educadoras, puericultoras, etc.

La mayor incorporación de la mujer al mundo laboral, como ya se ha mencionado, ha propiciado a que la atención a sus hijos quede en mano de otras personas, anteriormente buscaban principalmente dejar a sus hijos en casa de los abuelos, en la actualidad ya muy pocas mujeres lo hacen, incluso son los mismos abuelos los que buscan un servicio exterior para que cuiden a sus nietos.

Y ahora se da más los casos donde las madres de familia buscan la manera de compatibilizar el desarrollo de su trabajo y el cuidado de los hijos e hijas.

Generalmente ha sido la madre la encargada de permanecer con los hijos, mientras el padre realizaba la jornada laboral, aunque en algunos casos contados sea al revés, pero al aumentar el nivel de formación, también aumentan las aspiraciones del sujeto, en este caso de la mujer, por aprovechar la formación adquirida para desempeñar un puesto de trabajo remunerado, ya que la realización de las labores del hogar carecen de tal incentivo económico y reconocimiento social. Unido a esto, se presenta el hecho, de que moverse en una

situación social y económica desahogada requiere de unos ingresos, muchos más fáciles de conseguir con más de un sueldo.

Además, cada vez es mayor el número de trabajos que requieren una formación continua de los trabajadores, los cuales necesitan de un tiempo extra, después de la jornada laboral, y ello implica menor tiempo para el cuidado de los hijos.

Ante estas realidades y necesidad surgen las guarderías las cuales se encaminan hacia la posibilidad de contar con un horario amplio y flexible que pueda adecuarse a las necesidades de las familias, salvaguardando la posibilidad de que el niño establezca sus necesarias rutinas y hábitos, a través de un amplio repertorio de servicios y atención a los pequeños.

Como cada vez más se ha ido incrementando la necesidad de atender a los niños fuera de casa sin perjudicar el trabajo de los padres y madres su relación con la empresa donde laboran, los organismos públicos están tratando de potenciar ciertas ayudas económicas y poniendo al servicio de estas necesidades lugares donde se brinde la atención necesaria a los niños que lo necesiten.

La mayor conciencia social de las necesidades específicas de los niños y niñas, en esta época tan importante de su vida, por la posibilidad de sentar bases firmes para desarrollos y aprendizajes posteriores, han llevado a las guarderías a la búsqueda de personal cada vez más especializado, con una formación continua y adaptada a la edad de los niños con los que van a trabajar utilizando

metodologías actualizadas, basadas en las posibilidades del desarrollo del niño/a, tratando de facilitarles sus conocimientos, aprendizajes y descubrimientos, quedando atrás una época donde las guarderías se dedicaban exclusivamente, como su nombre indica, a "guardar niños" hasta que sus padres y madres vinieran a recogerlos, hasta el punto que ha sido necesario adecuar el nombre para ser denominados "Centros de Desarrollo Infantil" (CENDI) .

En México el incremento laboral femenino ha sido considerable, puesto que según datos que arroja el instituto nacional de las mujeres (inmujeres) es el siguiente: “La participación de mujeres en el trabajo extra doméstico se ha incrementado en las tres últimas décadas. En 1970, la tasa de participación económica femenina era de 17.6 por ciento, en 1991 fue de 31.5 y en el año 2001 de 35.9 por ciento”. (INMUJERES, 2011).

Por lo tanto se ve que la situación de las madres mexicanas ha sufrido un cambio radical en el ámbito laboral, puesto que asciende el número de madres trabajadoras ya que suman 8.5 millones, lo que representa poco más de la quinta parte de la población económicamente activa.

Por otra parte, apunta inmujeres que de las madres asalariadas, aproximadamente 4.4 millones en total, sólo 2.7 millones cuenta con protección y seguridad social para ellas y para sus hijos e hijas, mientras que alrededor de una cuarta parte de ellas no recibe ninguna prestación social.

Lo anterior se menciona, puesto que son datos de gran importancia ya que de este número de madres trabajadoras que cuenta con protección y seguridad social, son las que tienen derecho de hacer uso de los servicios de guardería que da el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y las demás están divididas, si es que hacen uso de este servicio, en guarderías particulares, del Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o también, en las de Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

Las guarderías que pertenecen a la Secretaría de Desarrollo Social son establecimientos dedicados al cuidado y atención infantil que opera a través de una responsable capacitada por DIF Nacional y SEDESOL; cada una cuenta con asistentes de acuerdo al número de niños que atiende. Están abiertas al público en general pero principalmente a los beneficiarios de este programa que son los hogares con al menos un niño o niña de entre 1 y hasta 3 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 4 años), o entre 1 y hasta 5 años 11 meses de edad (un día antes de cumplir los 6 años) en casos de niños o niñas con alguna discapacidad de acuerdo con los siguientes aspectos:

Hogares que se encuentran en situación de pobreza patrimonial en los que las madres, padres, tutores o principales cuidadores, trabajan, estudian o están buscando trabajo y no tienen acceso al servicio de guardería o cuidado infantil a través de instituciones públicas de seguridad social u otros medios.

Hogares que superan la situación de pobreza patrimonial y no rebasan el ingreso mensual de 1.5 salarios mínimos per cápita. Ser madre sola o padre solo que trabaja, estudia o busca empleo. No tener acceso al servicio de guardería o cuidado infantil a través de instituciones públicas de seguridad social u otros medios.

Este tipo de guarderías, cuenta, según Sarmiento (2010): “con más de 8,000 guarderías subrogadas las cuales operan en condiciones más precarias que las del IMSS, en muchos casos en simples casas improvisadas. Las guarderías subrogadas de SEDESOL proporcionan servicios de guardería a más de 220,000 niños.” (p.14).

La demanda es bastante y el mercado de opciones para una madre que ocupa de este servicio también.

Las guarderías del ISSSTE están dirigidas a las madres trabajadoras, los padres trabajadores viudos o divorciados, que tengan la custodia legal del menor, y los tutores que así lo acrediten. Estas estancias infantiles reciben bebés desde los sesenta días de nacido hasta que el niño cumpla seis años de edad.

En las estancias del ISSSTE cuentan con estrictas medidas de seguridad para que sólo las personas autorizadas puedan recoger a los niños y, a la hora de la entrada, un médico o enfermera revisa diariamente la salud de los niños, por eso si el niño o niña está enfermo es posible que no lo reciban para evitar contagios.

El Instituto presta a través de las estancias servicios no sólo asistenciales, sino que también educativos buscando proporcionar una formación integral a la vez que dan atención, alimentación sana, balanceada y cuidado al menor. También le dan mucha importancia a la enseñanza de la higiene y los valores sociales y cívicos, así como a los juegos y cantos tan importantes para el desarrollo de un niño.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es una de las instituciones más importantes a nivel nacional, cuenta con la prestación de guarderías, ofrece este servicio desde hace más de treinta años a las madres trabajadoras aseguradas, brindando un espacio educativo-formativo para sus hijos en la primera infancia.

Las guarderías del sistema IMSS han ido ampliándose y perfeccionándose con el objetivo de brindarles a las mujeres que se incorporan a los mercados laborales, un mejor lugar para sus hijos.

No sólo las madres trabajadoras aseguradas tienen derecho a este servicio, también los padres viudos o divorciados que por resolución judicial tengan la custodia de sus hijos, y cualquier asegurado que ejerza la patria potestad o la custodia de un menor.

El IMSS proporciona los servicios de guardería ya sea en sus propias instalaciones, o bien, a través de prestadores de servicio, como es el caso de ya muchos en el mercado. Todas ellas se rigen bajo los mismos criterios de calidad,

ya que, para todas las guarderías del sistema, el IMSS elabora los programas educativos, de salud y nutrición que se llevan a cabo dentro de las mismas asegurando la calidad en el servicio.

También, vigila, asesora y orienta al personal de todas las Estancias Infantiles que prestan el servicio a los asegurados.

Las guarderías del IMSS incluyen el aseo, la alimentación, el cuidado de la salud, la educación y la recreación de los menores, no solamente ayuda a resolver el aspecto social de la incorporación de la mujer al trabajo sino que es una aportación muy valiosa para garantizar que los niños estén seguros, con una nutrición apropiada, estimulados correctamente favoreciendo su desarrollo humano.

Asimismo, el niño inicia el aprendizaje para atender necesidades básicas tales como la higiene, el vestido y la alimentación.

Las estancias infantiles no sólo asumen el cuidado profesional y la prevención sino que la vida en la guardería va generando en torno al niño una atmósfera confiable que le proporciona un sentido de seguridad y equilibrio, además de irlo preparando para su vida escolar posterior.

La tarea de las guarderías del IMSS es potencializar sus capacidades, inculcar hábitos, formar valores y consolidar habilidades, brindándoles una formación que

les permita enfrentar un mundo cada vez más competitivo, y colaborando en su desarrollo social.

En los últimos años, conforme las mujeres se incorporan al mundo laboral, el IMSS por la falta de cobertura o espacio en sus guarderías y el incremento de población en este segmento, no habría podido nunca satisfacer ni siquiera una parte pequeña de esta exigencia de no ser por el esquema de subrogación. La institución cuenta solamente con 142 guarderías propias mientras que las subrogadas a empresas privadas se elevan a más de 1,500. Estas proporcionan servicios a más de 228,000 niños en el país. Sin este tipo de subrogación el IMSS no tendría, en el momento, la capacidad para otorgar este servicio a las madres que pagan su aportación para el servicio de guarderías, quedándose si este servicio.

Otro tipo de guarderías son las particulares, estas no están reguladas por ninguna Institución social del Estado, son particulares y se rigen bajo la misión, visión y filosofía, al igual de sus lineamientos y normatividad por una empresa en particular. Los requisitos de ingreso suelen ser los mismos que en las opciones anteriores, es decir: acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, y Cartilla de vacunación, entre otros. Los precios varían de una guardería a otra, dependiendo de la zona, y el horario que se quiera contratar, así como de las condiciones, la calidad y el servicio que se otorga. Algunas ofrecen servicio de alimento u horarios de tiempo completo, así como otras sólo un tiempo muy corto.

Como en todo hay guarderías privadas muy buenas y otras con muchas carencias de materia, espacio y sobre todo una metodología educativa muy pobre, la cual no ayuda al desarrollo del menor.

En la Ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes se cuenta con 20 guarderías del IMSS.

1.2 Delimitación del objeto de estudio

El instituto donde se realiza la siguiente investigación se trata de un Centro de Desarrollo Infantil (Cendi), que por su ubicación geográfica, abarca parte de la zona oriente de la Ciudad de Aguascalientes.

El Instituto “El mundo de los niños” (EMDLN) es una guardería subrogada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) , que proporciona servicio a los niños de 43 días de nacidos hasta los 4 años de edad y tiene como misión:

proporcionar a los hijos(as) de las madres trabajadoras aseguradas, padres viudos o divorciados a los que judicialmente se le hubiere confiado la custodia de sus hijos, todos aquellos elementos que favorezcan su desarrollo integral, a través de la práctica de acciones de alto valor educativo, nutricional, de preservación y fomento de la salud, así como

satisfacer la demanda mediante la ampliación de cobertura. Y como visión ser un servicio de la más alta calidad, vanguardista en su función educativo-asistencial mediante la permanente actualización de su normatividad, capacitación de personal, mejora continua de sus procesos, optimización de recursos y que la expansión del mismo cubra la demanda real. (IMSS. 2010).

Es aquí donde surge la pregunta de ¿por ser una guardería subrogada, se garantizará la calidad en el servicio? Y ¿existe realmente una capacitación adecuada a las necesidades de la institución?

Por ser un instituto dependiente del IMSS todo su manejo, estructura física, plantilla laboral, y funcionamiento se apega a los lineamientos y normativa del mismo, y si llegaran a existir cambios dentro de estas normativas, automáticamente se deben de hacer los cambios en esta institución.

EMDLN está cien por ciento regido bajo esta normativa, y a la vez, se da, por parte del IMSS un sistema para evaluar continuamente que se cumpla con esta normativa. El IMSS asigna a un inspector por guardería, y sin previo aviso llega el día que se ocupe a la hora que se desee, continuando con una supervisión extensiva de todas las áreas del funcionamiento de EMDLN, al encontrar alguna anomalía, se procede a una amonestación y se pone una fecha límite para corregir dicha anomalía.

¿Esto es suficiente para que se de un funcionamiento de calidad en el servicio de la institución?

La institución, como se menciona anteriormente, se encuentra ubicada en la ciudad de Aguascalientes, Ags. en la calle Esfuerzo Nacional 1128, en el fraccionamiento Ojo caliente IV. Por su ubicación geográfica, la demanda en este servicio es muy alta, puesto que a su alrededor existe toda una zona habitacional y comercial, con familias jóvenes e hijos pequeños. El nivel socioeconómico es bajo, como se mencionó, son familias jóvenes que a su vez no tienen a la abuela o un familiar cerca para que los apoye en el cuidado de los hijos, y les viene muy bien el servicio de guardería para el cuidado de sus hijos.

Por tal motivo se vio la necesidad de ofrecer un horario corrido de 7:00 am, a las 19 horas, cubriendo un servicio de alimentación de tres turnos, que incluye el desayuno, la comida y merienda, a su vez con dos colaciones distribuidos entre los alimentos principales.

Este horario oficialmente sólo lo ofrecen tres guarderías más del mismo sistema IMSS más la guardería ordinaria.

El Instituto EMDLN cuenta con salas de atención a lactantes “A” 43 días de nacido a 6 meses; lactantes “B” de 7 a 12 meses; lactantes “C” de 13 a 18 meses; maternal “A” de 19 a 24 meses; maternal “B1” 25 a 30 meses de edad; maternal

“B2” de 31 a 36 meses: maternal “C1” de 37 a 42 meses y maternal “C2” de 43 a 48 meses de edad.

Este plantel cuenta con: una Directora General, a la cual se le pidió autorización para realizar el trabajo de investigación en la institución que ella dirige, (Anexo N° 1), que tiene Licenciatura en Educación Preescolar, una Coordinadora de Área Educativa tiene sus estudios de Lic. en Educación, Una coordinadora de pedagogía con estudios de licenciada en educación preescolar, 25 asistentes educativas que se les pide como mínimo el bachillerato o técnico en puericultura, una coordinadora de área de salud que es técnica en enfermería, un asesor (a) del área de nutrición, una auxiliar de nutrición, una jefe de cocina y cinco auxiliares, una jefa de intendencia y 6 auxiliares limpieza, un conserje o vigilante, el administrador, una profesora de neuromotor y una secretaria.

Las asistentes educativas van aumentando o disminuyendo según el número de niños inscritos. La capacidad máxima a la que se les puede otorgar el servicio en esta institución es de 220, y en la actualidad existen 191 niños inscritos. ¿Existe la intervención directiva adecuada?

Hablando de educación, el IMSS diseña los programas educativos acorde con las necesidades y características del desarrollo de las niñas y los niños, otorgando al Instituto el mundo de los niños, la guía técnica de operación servicio de Pedagogía, la guía técnica del programa educativo para el servicio de guarderías, y el instructivo de operación para la aplicación del programa educativo, entre otros,

siendo estos una herramienta fundamental para el trabajo diario con los niños y asistentes educativas, ya que día con día es de donde se toman todos los elementos para hacer una planeación educativa.

Realmente estas guías o manuales contienen una información pedagógicamente hablando muy enriquecedora y completa que involucran tres partes educativas de el niño, las cuales son las áreas de desarrollo personal, social, y ambiental. ¿Existe realmente una atención de calidad al usuario?.

El Instituto EMDLN cuenta con una profesora especial en el área de neuromotor, la cual brinda a los niños una hora diaria de clase de neuromotor, ayudando a la estimulación temprana del menor, esta clase es extraordinaria a la programación educativa del servicio de guarderías IMSS.

También el Instituto EMDLN no solamente contribuye a resolver el aspecto social de la incorporación de la mujer al trabajo, sino que también es una aportación muy valiosa para asegurar que las niñas y los niños usuarios están seguros, ya que se cuenta con todos los elementos necesarios para cubrir cualquier imprevisto, se hace una revisión constante y exhaustiva por parte del departamento de protección civil, capacitando a todo el personal para cualquier imprevisto, por lo menos una vez al mes de lleva a cabo un simulacro de evacuación, en todas las salas existe un detector de humo conectado a un panel eléctrico ubicado en dirección, que muestra el lugar donde se detecta el humo, también todas las rutas

de evacuación están perfectamente señaladas y ubicadas, al igual que los extintores.

Se cuenta con 3 salidas de emergencia, las cuales están conectadas a la alarma contra incendios. ¿Cómo influye la intervención directiva en el cumplimiento de las normas?.

También se ofrece una nutrición apropiada ya que existen 20 menús balanceados de acuerdo al aporte energético, calórico y de proteínas que un infante puede llegar a necesitar, y se proporciona en las cantidades adecuadas a sus necesidades.

La estimulación que se ofrece es la correcta desde el punto de vista de su desarrollo, y como anteriormente se mencionó, se cuenta con clases extras de neuromotor, para complementar su desarrollo evolutivo.

Todo esto se hace rodeado de cariño, favoreciéndose así su proceso de socialización.

Se promueve que, las niñas y los niños inicien el aprendizaje para atender necesidades básicas tales como la higiene, el vestido y la alimentación.

Esto a través de horarios establecidos para crear hábitos de alimentación, higiene y sueño, en los niños, puesto que se hace con la misma frecuencia y horarios ya establecidos.

La guardería no sólo asume el cuidado profesional y la prevención sino que la vida en la guardería va generando en torno a las niñas y los niños una atmósfera confiable que les proporciona un sentido de seguridad y equilibrio, además de prepararlos para su vida escolar posterior.

Hablando de una vida saludable, la guardería ofrece el servicio de enfermería, y supervisa de manera constante y permanente la salud de los niños a través del área de fomento a la salud.

Se cuida que los niños estén vacunados cuando se requiera, el aseo personal y la buena alimentación, también dentro de la guardería se da seguimiento al peso y talla de las niñas y los niños, detectándose cualquier desviación que pudiese requerir valoración médica, si durante la estancia en la guardería la niña o el niño presentan signos o síntomas de enfermedad, inmediatamente se notifica a los padres de familia, dándole a la niña o al niño la atención primaria que se requiera.

El personal de la guardería en caso de que se requiera informa a los padres sobre pequeños accidentes y comentar cuando su hija o su hijo no se ha sentido bien durante su estancia.

Siempre se cuenta con una Unidad Médica del IMSS cercana que brinda el apoyo necesario en caso de accidentes o urgencias.

Se suministran los medicamentos a las niñas y a los niños que hayan sido recetados por su médico, sólo en caso de contar con la receta médica vigente correspondiente.

Y se tiene un especial control de la salud de las niñas y de los niños dentro de la guardería, apoyados por los médicos del IMSS.

Con todo lo anterior, ¿por qué existen papás que no se encuentran satisfechos con el servicio?.

En cuanto a la educación, la guardería se conoce como un espacio educativo que favorece el desarrollo de las niñas y los niños a través de sus interacciones con los adultos, con otros niños y con las cosas para que se fortalezcan y adquieran habilidades y destrezas a través del juego y experiencias educativas para que los enriquezcan física, emocional, social e intelectualmente.

El Instituto EMDLN procura que el ambiente sea rico en estímulos y facilite el aprendizaje de los niños.

Día con día a través de las actividades diarias se trata de potencializar sus capacidades, inculcar hábitos, formar valores y consolidar habilidades,

brindándoles una formación que les permita enfrentar un mundo cada vez más competitivo.

El IMSS diseña los programas educativos acorde con las necesidades y características del desarrollo de las niñas y los niños, los cuales están ubicados en salas de atención de acuerdo con las diferentes etapas de desarrollo.

Se pone especial énfasis en la estimulación temprana, para favorecer el desarrollo de todos los sentidos por ser éstos la vía del aprendizaje más directa en la primera infancia.

Se cuida cada etapa del desarrollo para fortalecer su seguridad y autoestima.

La guardería mantiene registros de aprendizaje y bienestar de las niñas y los niños y los utiliza para planear experiencias apropiadas para ellos.

El juego es la forma más eficaz de aprendizaje en los primeros años de vida por lo tanto, gran parte de nuestros programas se llevan a cabo a través del juego.

En la guardería se ofrecen juguetes y equipamiento que contribuyen a la adquisición de habilidades físicas y desarrollan la curiosidad y la capacidad de examinar, analizar y construir de los pequeños, esto sin olvidar la diversión.

Las guarderías deben ser un medio ambiente estimulante e interesante y en ellas se canta y se baila. La música, el canto y las rondas son actividades cotidianas en los centros. Sin olvidar de los paseos en los cuales se visitan lugares interesantes llevando a los niños de maternal c1 y c2, por ser ellos los más grandes de edad.

Aún con todos los beneficios que tienen los usuarios, dentro de una guardería IMSS, existen quejas o reclamos por parte de los padres de familia, el principal reclamo es que la alimentación no es la adecuada y que está de muy mal aspecto.

Otro punto en donde las mamás suelen quejarse es en la pérdida de las prendas de vestir de sus hijos, las cuales se las pierden o las confunden metiéndolas a mochilas equivocadas. ¿Esto es por distracción del personal o por falta de calidad en el servicio?

Varía las quejas o comentarios a disgustos dependiendo de la sala, puesto que en lactantes C es cuando comienzan las quejas, ya que existe mayor independencia en los menores de esta sala y es cuando comienzan con las mordidas, esto se da con mayor frecuencia. Igual es el caso con la sala de Maternales A. Hasta ahora son las causas más comunes por parte de los papás.

Por parte de las profesoras y del personal en general, la causa principal de queja es que la directora tiene un equipo de trabajo de 5 personas y que al resto de las empleadas no las toma en cuenta, y cuando lo hace sólo es para corregirlas o

amonestarlas. ¿Acaso la directora no conocerá bien sus funciones dentro de la institución?

El trato con la directora hacia los padres usuarios se lleva con cordialidad y respeto, pero de la ella hacia el personal si se dan muchas quejas.

El contexto sociocultural de la guarderías, se encuentra en una zona de clase media baja, el fraccionamiento se le conoce como popular, la vivienda es de interés social, cuentan con todos los servicios.

Que si bien no son de las dimensiones necesarias para una sana convivencia familiar, sí responden a una necesidad emergente de vivienda, de amplias capas de la población, cuyos ingresos cada vez tienen menor poder adquisitivo.

¿Se toma en cuenta la zona para ofrecer un servicio al que este sector lo demanda, o se podría aumentar la calidad y el servicio aunque el usuario no lo pida?

Existen almacenes de gran importancia que son generadores de fuentes de empleo, farmacias, colegios, la clínica IMSS número 9, comercializadoras, bancos, gimnasios, y otros más servicios.

En general está ubicada en una zona de mucho comercio y bastante demanda del servicio de guardería, por tanta madre trabajadora que busca quién le cuide a sus hijos en el momento en que ellas trabajan.

La mayoría de las familias son de parejas jóvenes con uno o dos hijos, existe un alto índice de madre soltera en la guardería, ya sea como empleadas o como usuarias, siendo la guardería un servicio indispensable para su desarrollo laboral, profesional, personal y de ayuda al desarrollo económico familiar.

1.3 Planteamiento del problema

En base a lo que se ha descrito anteriormente sobre los diversos aspectos de la institución y las diferentes problemáticas que se presentan en el instituto EMDLN, y en base a toda la situación que se pretende mejorar, el problema principal puede plantearse de la siguiente manera:

“¿De qué manera la intervención directiva en función al servicio, puede mejorar la calidad en la atención al usuario en El Instituto El Mundo De Los Niños”

1.4 Justificación

El instituto EMDLN, es una empresa educativa y se encarga dar servicio a niños que se encuentran en una edad inicial, por ser un servicio otorgado a dar atención y cuidado de seres humanos, es de vital importancia que la atención que se les brinda sea de calidad.

Los padres de familia, principalmente las madres que utilizan este servicio al entregar a sus hijos, están depositando en la confianza de el cuidado y la atención que se les va a otorgar, esperando sea la mejor, y con calidad en cuanto a la alimentación y a el cuidado que se les proporciona en la misma.

Sin embargo, en ocasiones, cuando la madre recoge a su hijo, no lo recibe como ella espera, ya que se lo entregan con alguna mordida de un compañero, o con la anotación de que no quiso comer en todo el día, de que lloró o tal vez que su prendas de vestir que llevan en la pañalera no están completas o están cambiadas por las de otro niño.

O tal vez, algunas madres desconfían de las maestras que atienden a sus hijos, porque no las conocen.

Es real que el desprenderse de un hijo, cuanto más aún si es pequeño como de 45

días de nacido, es muy doloroso el desprendimiento, y surge en la madre un sentimiento de culpabilidad donde siente que abandona a su hijo.

En este momento es donde las personas que se encuentran al servicio de la madre y el niño usuario directamente, deberían de sensibilizarse ante esta necesidad y aprovechar el momento para demostrarle afecto al pequeño, mismo que se le dará durante toda su estancia.

La madre al confiar en la maestra, siente mayor tranquilidad y confianza, pero si de entrada no le gusta como la atienden, siente desconfianza de todo el personal que labora en la guardería.

Desde este momento es necesario demostrar la calidad, al momento de que la madre entre a la guardería, que se sienta un ambiente de confianza, cordialidad, alegría y gusto por atender a los menores.

Igualmente sucede con la actitud de las asistentes educativas, ya que ellas son las encargadas directas de atender a los niños usuarios.

Ellas deberán tener cara de alegría y una actitud con espíritu de servicio, paciencia y cordialidad, para lograr un clima de afecto y confianza para el niño y la madre.

De lo anterior es lo principal que las madres se quejan, de la actitud de las maestras y de la atención a sus hijos.

La alimentación es la que el IMSS pide y la ración que se otorga es de acuerdo a lo establecido por el IMSS, y realmente se da la porción adecuada al menor, si él pequeño desea más, se le da sin ningún límite, a menos que esté en la lista de sobrepeso.

Pero es casi una costumbre, que los padres de familia piensan y se quejan de que a sus hijos no se les da de comer, y que la alimentación es de muy mala calidad.

Así como esto, hay muchos aspectos que los padres de familia se quejan, por mera creencia o mito de lo que eran anteriormente las guarderías.

Lo que se busca es eliminar y todos estos malestares y cambiar la imagen de la institución, consiguiendo ser la mejor en atención y servicio a los usuarios de la misma.

Esto es un trabajo que la Dirección debe dirigir y coordinar para obtener resultados positivos.

Y no sólo para ser la mejor, sino también para contribuir con la formación del alumno y de todo el personal que labora en la misma, ya que la institución como finalidad debe tener en cuenta la formación humana de todo integrante de la misma.

Se debe buscar el beneficio de los niños, del personal administrativo y el docente en cuanto a su formación, puesto que es una institución educativa, será necesario enfocarse en potencializar la inteligencia y la voluntad de todos.

La inteligencia tiene como fin buscar la verdad, y cuando el hombre conoce la naturaleza, las ciencias, la historia, se acerca a la verdad y siente gozo intelectual, por tal motivo será necesario buscar en las capacitaciones y en las clases de los niños, que día con día se forme su inteligencia.

La verdad tiene como finalidad querer el bien, y el bien absoluto es Dios. El hombre se acerca al bien en la medida en que vive las virtudes humanas, y es por eso que cuando un hombre es justo, fuerte, templado y prudente se acerca a su fin.

Como se sabe, el hombre, como ser humano y no como género, no nace determinado, es un ser perfectible, en potencia, o sea que tiene que desarrollar sus capacidades para ponerlas en acto, es decir, luchar por ser “persona” con la inteligencia buscando la verdad y la voluntad fortalecida para querer y hacer el bien.

Este sería pues un objetivo primordial en buscar la calidad en el servicio y en los actos diarios de los empleados, no solamente por ser la número uno en el estado o a nivel guarderías IMSS, sino que se cultive la formación de toda persona que se

incorpora a la institución, ya que el hombre es un ser perfectible, se busca la perfección en su persona, y esto dará como resultado la perfección en su trabajo, en su hogar, en su entorno.

Afirma Yepes (1981) Lo natural en el hombre es el desarrollo de sus capacidades. Lo natural y propio del hombre es alcanzar su fin. Y el fin del hombre es perfeccionar al máximo sus capacidades. El bien propio de la inteligencia abrirse a lo real. Querer lo verdaderamente bueno es ejercer la voluntad perfeccionándola. Lo natural en el hombre, tiene carácter de fin, es algo hacia lo cual nos dirigimos. Por naturaleza posee desde el principio el fin que a la vez estructura la tensión de esa búsqueda en que consiste nuestra existencia. (p 79).

Todo integrante de la institución es un ser perfectible, filosóficamente hablando, se refiere a la perfectibilidad que tiene el ser humano, que se traduce en el hecho de que cuando se nace, son en potencia.

Ejemplificando, así como físicamente se va cambiando a lo largo de las diferentes etapas de la vida, también las facultades con la estimulación que reciben del exterior (la educación), los momentos que pasan los bebés en la guardería, la interacción con el personal.

Los programas educativos que se emplean en el instituto, todo esto contribuye a su formación y con esto se va desarrollando para alcanzar su fin.

Torre (1991) El bien personal ha de estar referido al bien común, pues la sociedad es el medio en que la persona alcance su perfección. El bien más intenso es más universal y, así, es más noble querer hacer el bien a toda la sociedad que sólo a sí mismo, y es mejor querer hacer el bien a toda la sociedad que a una solamente. Por ello la rectitud del amor a un bien personal depende de su ordenación al bien común. (p 384).

Al contribuir a la formación del personal de la institución, de los padres de familia, y de los niños usuarios, también se está contribuyendo al bien común.

Ya que la formación de hábitos, valores, si se llegan a adquirir, los hombres van a actuar con valores en su casa, con sus hijos, con sus familias, y con su entorno.

De Torre (1991). “El sentimiento natural y espontáneo del hombre hacia los otros hombres es la amistad. La tendencia natural espontánea del hombre es amar a sus prójimos”. (p. 257).

Por lo anterior, estas mejoras en la institución serán también para que exista un ambiente de amistad, de respeto de cordialidad, donde se sientan como en casa, como parte de una gran familia, llena de confianza, y donde puedan sentir un cambio persona, transformándose día con día en su manera de ver las cosas y de tratar a las personas y a ellas mismas, con mayor dignidad y respeto.

1.5 Objetivos

General:

Conocer de qué forma la intervención directiva puede mejorar la calidad del servicio al usuario, a través de diferentes instrumentos aplicados tanto a padres de familia como directivos, con el fin de elaborar una propuesta que mejore el desempeño de esta función.

Específicos:

Conocer si las funciones del directivo son las adecuadas para obtener una calidad en el servicio, mediante encuestas y observación a través de la comparación de los manuales de la institución.

Saber el agrado o satisfacción del usuario del servicio que se le otorga para conocer su opinión sobre el nivel de calidad que se le otorga, por medio de encuestas.

Conocer algunas opiniones de los padres de familia sobre las carencias que tiene la institución para así poder mejorarla, esto se realizará a través de encuestas y cuestionarios.

Contribuir con la formación humana del personal a través de la adquisición de hábitos y virtudes por medio de su trabajo diario y la capacitación de los mismos.

Diseñar un proyecto de gestión escolar para elevar la calidad en la atención y servicio al usuario, esto será a través de distintas formas de asesoría y capacitación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Descripción de enfoques y teorías

En la época actual, las organizaciones educativas están consideradas como elementos importantes en el desarrollo de la persona humana, de las sociedades, y por lo tanto de un país completo.

Así mismo contribuyen en la formación y educación de los educandos y en el personal que labora en la institución u organización educativa, tanto docentes, como el personal de intendencia, administrador, contador, etc.

Como directivos, administradores y docentes de estas instituciones resulta, para algunas, complicado alcanzar las metas con efectividad, y el obtener una calidad de las instituciones, logrando representar un reto cotidiano.

Por tal motivo, para colaborar con un mejor desarrollo de la institución educativa, se presentan a continuación algunas teorías, modelos o enfoques de temas relacionados con el liderazgo, la calidad, dirección, y la gestión de centros educativos.

Al mismo tiempo se verán algunas teorías psicológicas, como son la del constructivismo y el enfoque por competencias, partiendo de que estas ayudarán a entender un poco más acerca del ser humano y su forma de aprendizaje.

2.1.1. Teoría de la gestión.

González (2003) menciona acerca de la teoría de la gestión que:

La teoría de la gestión (del management) integra un variopinto mosaico de teorías y modelos que, ya desde sus orígenes, han contribuido notablemente al desarrollo de las organizaciones modernas. Constituye, por así decirlo, una macro-teoría que ha ido asimilando en su seno aportaciones provenientes de, por ejemplo, los principios de la Gestión Científica de Taylor y de la Gestión Administrativa de Fayol, el modelo de Burocracia de Weber, el movimiento de Relaciones Humanas y el de Recursos Humanos o la teoría de Sistemas y de la contingencia estructural (p.6).

Para poder entender un poco más esta teoría, será necesario conocer aunque sea un mínimo de las teorías que la conforman, por ejemplo, la teoría de la Burocracia de Max Weber, establece, según González (2003) que “la autoridad está determinada por los puestos y no por las personas y todas las relaciones se fijan entre las personas, olvidándose del individuo y de sus comportamientos” (p 7).

Por lo tanto los burócratas son las personas que forman el cuerpo administrativo de la jerarquía y estructura de la organización donde siguen reglamentos y normas impuestos que deben obedecer para lograr los objetivos de la organización.

2.1.2 La teoría Z de Ouchi (1982)

La Teoría Z, según Delgado (2001) “En la base ideológica de los anteriores círculos de calidad está la visión del trabajo y la organización propia de las culturas orientales, sobre todo, japonesa. La teoría Z es uno de sus productos típicos. Se trata de una propuesta que intenta superar a otras dos teorías occidentales muy generalizadas: la Teoría X e Y de McGregor”. (p.37)

La teoría X tiene una concepción específica del hombre, que simple vista lo cataloga como un ser dependiente de los demás, con una voluntad casi nula, que si llega a hacer algo es meramente por estímulos materiales y económicos que la empresa les otorga.

Dentro de una empresa el hombre no persigue objetivos de la empresa, le gusta tener una actitud pasiva, lo que le gusta es solamente su salario y tener seguro su puesto, ya que este le remunera, hace lo que tiene que hacer, con apatía y sin interés de sobresalir, innovar, crear, lograr cambios dentro de su trabajo.

También se cree que el hombre es egocéntrico por naturaleza, y por lo tanto sus objetivos se contraponen con los objetivos de la organización y por propia naturaleza, tiene una resistencia al cambio, pues lo que el busca es su seguridad y permanencia, por lo tanto no le gusta asumir riesgos que lo pongan en peligro. Le gusta que lo dirijan y que lo controlen por parte de la administración de la empresa.

Al ver las concepciones anteriores y la imagen que se tiene con respecto al hombre, la teoría X funciona con una administración muy rígida, autocrática, y estricta. Puesto que considera a las personas como simplemente un recurso más para sacar la producción, o como medio de producción y se limita únicamente a lograr que éstas trabajen dentro de ciertos esquemas y lineamientos planeados y organizados por la empresa, simplemente para cumplir con los objetivos y metas de la organización.

La teoría X representa el estilo de la administración definido por la Administración Científica de Taylor, por la Teoría Clásica de Fayol y por la Teoría de la Burocracia de Weber.

La escuela neoclásica de Taylor y Fayol Según Viramontes (2005) “ su finalidad era adaptar y ajustar los esquemas clásicos a las nuevas exigencias del contexto sin modificar sustancialmente los modelos clásicos por lo que las funciones del administrador corresponden a los elementos de administración que Fayol definiera en su tiempo, prever, organizar, comandar, coordinar y controlar. (p.30).

La teoría X lleva a que las personas hagan exactamente aquello que la organización pretende que hagan, independientemente de sus opiniones u objetivos personales. Siempre que el administrador imponga arbitrariamente, de arriba hacia abajo, un esquema de trabajo y controle externamente el comportamiento de sus subordinados en el trabajo.

La Teoría Y es más optimista, comparándola con la X, puesto que en la concepción moderna de la administración, de acuerdo con la teoría del comportamiento.

2.1.3. Teoría de Edwards Deming y sus catorce puntos de gestión de calidad

Como señala Rey (2000) “La filosofía de Deming, resumida en sus catorce puntos, parte de la cooperación del trabajador con su empresa para la mejora continua con vistas a la satisfacción del cliente”.(p.13)

Como empresa se debe de tener claro de hoy no organiza el futuro, puesto que lo que se hace hoy, solamente garantiza el presente.

Esto quiere decir que hacer lo que corresponde hacer es estar trabajando en mantener bien a la empresa, y si se quiere que exista la empresa en un futuro, de

debe mejorar constantemente el producto, esto no es igual a mantener el producto bien.

Es importante crear una nueva filosofía en la empresa, no estar en constante monitoreo de los errores, sino hay que crear una dirección o rumbo de la empresa, y creer en este rumbo, el cual debe estar diseñado desde el principio.

Se cree necesario crear un ambiente de confianza en los actos del trabajador, esto le dará al mismo un gusto por lo que hace, y así no un disgusto por tratar de controlar solamente los errores.

Adquirir productos de calidad es importante, y no escatimar en la misma buscando un menor precio sobre los productos que adquirimos, ya que muchas veces se le da prioridad a un precio bajo sin importar la calidad del mismo.

Como menciona Rey (2000), “La política de estar siempre intentando reducir el precio de cualquier cosa que se compra, sin importar la calidad, puede llevar a los buenos proveedores y al buen servicio fuera de los negocios” (p.19).

Explicarles bien a los trabajadores que es lo que se desea del producto, contribuirá al mejor término del mismo.

Hay que asegurar que los trabajadores dominan lo que tienen que hacer, y para estar altamente calificado para hacer su trabajo debe estar al día, y tener una capacidad de innovar.

Por tanto es de gran importancia que el trabajador tenga una capacitación continua sobre lo que la empresa busca y sobre lo que su trabajo requiere.

No es necesario que un líder de la empresa no se enfrasque en estar corrigiendo los errores de los empleados, sino que confíe en ellos para poder facilitar su labor, en un clima de confianza y seguridad.

El miedo y el fracaso van unidos, y esto contribuye a que los planes no se lleven a cabo, es necesario erradicar el miedo a la innovación, al cambio, a la modificación, a arriesgar.

2.1.4. Teoría del constructivismo.

Carretero (2009) “Se podrá hablar del constructivismo como una posición compartida por diferentes tendencias de la investigación psicológica y educativa, entre ellas se encuentran las teorías de de Piaget, Vigiytsky, y la actual psicología cognitiva”.(p21)

También se habla de la centralidad del conocimiento y la representación donde básicamente se puede decir que el constructivismo es una construcción propia que se va produciendo día a día como resultado de la interacción de los factores sociales y cognitivos.

La posición constructivista es una construcción del ser humano que realiza todos los días y en casi todos los contextos en los que se desarrolla nuestra actividad diaria, y de la cual depende de la representación inicial que se tenga de la nueva información y de la actividad, externa o interna.

Un esquema es una representación de una situación concreta o de un concepto que permite al sujeto manejarse internamente y enfrentarse a situaciones iguales o parecidas en la realidad.

Al igual que las herramientas con las que se les ha comparado, los esquemas pueden ser muy simples o muy especializados.

Los esquemas son productos culturales e históricos y van cambiando según la interacción con la realidad.

Carretero (2009) menciona que una idea central en la aportación de Piaget es que la inteligencia atraviesa fases cualitativamente distintas las cuales las llaman estadios, que no son una acumulación de requisitos que paulatinamente se van sumando, sino que existe una estructura completamente distinta que sirve para ordenar la realidad de manera diferente a una u otra edad de la persona.

En consecuencia, cuando se pasa de un estadio a otro se adquieren esquemas y estructuras nuevas.

La teoría de Piaget, según Craig (1988) ha mostrado con claridad que los niños de distintas edades, correspondientes a los estadios definidos por dicha teoría, son progresivamente capaces de resolver problemas que aunque no sean semejantes en su contenido específico tienen en común precisamente su estructura.

Estas ideas son centrales para entender el desarrollo intelectual y su relación con el aprendizaje.

La línea de pensamiento de Vigotsky según Carretero (2009) es que el conocimiento es un producto de la interacción social y de la cultura.

El sujeto humano en el momento de su nacimiento es el heredero de toda la evolución filogenética, pero el producto final de su desarrollo estará en función de las características del medio social en que viva.

Uno de los hallazgos más importantes de Vigotsky es el que mantiene todos los procesos psicológicos superiores se adquieren primero en un contexto social y luego se internalizan.

Precisamente esta internalización es un producto del uso de un determinado comportamiento cognitivo en un contexto social.

2.2 Descripción del enfoque o teoría seleccionada.

2.2.1. Teoría de la gestión.

Cómo se ha mencionado anteriormente, la teoría de la Gestión o del Management, se integra no solamente por un autor o teoría, sino que es un compendio de varias teorías, entre ellas la de Teylor, Fayol, Weber, de las relaciones humanas, etc.

La teoría de las Relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, expuesta por Reyes(1979), menciona que tras una ardua investigación a través de la observación y encuestas, llegan a la conclusión de que aumenta el rendimiento dentro de la empresa al otorgar mayor importancia al ser humano dentro de la empresa.

Ya el hombre y todo lo que su ser involucra, no pasa a segundo término, es por esto que se le da importancia a los trabajadores, de forma afectiva y social, por medio del reconocimiento, formar parte de un grupo, ser atendidos y escuchados.

La teoría de la administración científica de Taylor, según Strauss (1981) “Cada individuo debe aprender a abandonar su propia manera de hacer las cosas, adaptar sus métodos a las muchas normas nuevas, y acostumbrarse a recibir y obedecer instrucciones”. (p. 54).

Esto es hacer énfasis en las tareas, y se menciona que la administración debe ser la base de la organización, donde la administración científica busque e intente aplicar los métodos científicos a los problemas administrativos.

Esta escuela de la administración científica le da importancia a que el trabajador se supere científicamente, esto en base a estudios y un entrenamiento, para que así las normas sean cumplidas por los trabajadores, tal y cual se lo pide la empresa.

La teoría clásica de Fayol, según Viramontes, (2005), habla acerca de la concepción de la organización como una estructura con el objetivo de buscar la eficiencia de la empresa a través de la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, unidad de mando, unidad de dirección, centralización y jerarquía o cadena escalar.

Al conocer un poco de cada escuela o teoría, lo que busca la teoría de la gestión es básicamente, concretarla en dos grandes líneas teóricas: una concibe a los centros escolares como organizaciones formales; otra como organizaciones informales.

El punto de confluencia de ambas, en la teoría de gestión, es la premisa de que las organizaciones constituyen estructuras.

En base a lo anterior se ubica esta teoría dentro de la organización y administración escolar, en pocas palabras en la Gestión escolar.

La teoría de la Gestión Escolar expuesta por Campos (2003), se forma por un punto de confluencia de la duplicidad en donde se concibe a las organizaciones escolares como organizaciones formales, y otra como organizaciones informales.

Es la premisa de que las organizaciones constituyen estructuras formales (o, también, sistemas técnicos) asume que las metas de la organización (no de los individuos) son el referente primordial para determinar cómo debe ser (el diseño) y qué debe hacer (el control) una organización y, en consecuencia, lo que dota de racionalidad a su comportamiento.

Esto aplicado a un centro educativo, va de la mano con lo que se debe llevar ahí, puesto que se deben de organizar en base a lineamientos establecidos a seguir, en normas, en manuales, donde todo lo de la organización esté plenamente establecido.

En EMDLN la organización y administración se da bajo parámetros establecidos, puesto que es una guardería subrogada por el IMSS, y todos los lineamientos de lo que se debe hacer se consultan bajo una normatividad establecida por el IMSS.

Esta normativa establece exactamente cómo se deben de llevar los procesos para la atención al usuario y las funciones de todo el personal.

Por tanto, los individuos, no son los que dicen cómo va a funcionar la institución, sino que existen ya normas establecidas por parte de la organización en donde los individuos o empleados se apegan a ellas para saber cómo se deben de llevar a cabo las actividades, o cómo debe de ser la organización, y que se debe de hacer para cumplir con las metas establecidas, y con el trabajo mismo.

La determinación de las metas forma parte de procesos políticos, vinculados a los agentes o entidades que son propietarios de la organización, en este caso al IMSS, o a los prestadores del servicio de la guardería.

Mientras que los directivos o administradores son los encargados de traducir esas metas a criterios de ejecución para los miembros y de controlar las funciones de éstos, claro está que si no se llevan las cosas a cabo tal cual está la normativa, se puede llegar a sanciones de gran importancia, o hasta la clausura del contrato.

De tal índole que el administrador y directivo, debe apegarse, y no salirse de lo que está normado, a menos que supere la norma para mejorar el servicio, sin que se evite la norma, solamente que se supere.

La estructura formal será, entonces, el instrumento del que se dota la organización para conseguir las metas, en este caso será a través de la capacitación constante en el tema, de acuerdo a su desempeño laboral, ya que cada persona de la institución tiene una función diferente, así que esta capacitación será de acuerdo con el conocimiento del área que le corresponde laboral.

Podría llegarse a pensar que por estar frente a grupo, como asistente educativa, hace lo mismo, la que cuida a los niños de la sala Maternal A, que la de lactantes A, y sin embargo su proceso y funciones son totalmente distintos.

Es ahí donde la guardería funciona en base a una estructura formal, apegándose a funciones de trabajo bien definidos, y estándares de medición muy claros, donde se refleja si se está haciendo lo correcto, o no.

Existe con independencia de las características particulares miembros y con su diseño se busca minimizar esfuerzos y maximizar resultados (rendimiento), claramente está en el momento que se quiera superar el servicio, haciendo lo que cada persona tenga que hacer, pero buscando un método que ayude a desarrollar mejor el trabajo.

Por ejemplo, en un día de actividad educativa dentro de la sala, el IMSS da un temario, y en base al tema del día, la planeación puede ser distinta que en otra guardería.

Buscando que el niño aprenda de la mejor manera, y se divierta, sin despegarse de la norma establecida, y buscando el máximo para que el niño esté mejor en esta institución.

Hay que cuidar que el funcionamiento de la organización deberá responder a lo establecido en ella, de manera que ambas dimensiones, la estática (estructura) y

la dinámica (funcionamiento), se superpongan como lo pueden hacer los planos de un arquitecto y el edificio construido, o la partitura de un compositor y la música fielmente interpretada.

Por mencionar un ejemplo, la persona encargada de la limpieza, no debe olvidar lo que hay que limpiar diariamente, con una técnica establecida, pero ella deberá buscar el horario que mejor adecue a la limpieza de cierto objeto o lugar, y que al final de cuentas debe coincidir con limpiar lo que se le pide, y en el día que se le pide.

Así la persona encargada en recibir al niño a la entrada de la guardería, existen parámetros de recepción y pasos para hacer este proceso, esta persona encargada deberá de hacer la recepción del niño tal como viene en el manual, pero si hacer perder tiempo a los demás papás.

En la medida en que se produce tal correspondencia entre lo que se hace y lo que se debe hacer, se puede predecir que la organización alcanzará los resultados previstos de antemano. Para lograrlo deben establecerse (e incorporarse a la estructura) mecanismos de control y sanción.

En EMDLN, se hace lo que se debe hacer de acuerdo a la norma establecida, y sin embargo existe descontento con los padres de familia, e incluso el persona entra en una rutina, donde se sienten desmotivadas, y esto se refleja con el trato hacia los papás.

El control se basa en la determinar el grado de concordancia o discrepancia entre metas y ejecución, entre resultados alcanzados y resultados esperados, por tanto podría pensarse que la Guardería EMDLN, no tiene un control total, ya que existe descontento por el servicio, con los padres de familia.

No todos, solamente algunos, pero lo ideal es que si existiera un verdadero control de los procesos que se llevan a cabo en la guardería.

Estas discrepancias constituyen el punto de referencia para la toma de decisiones, y es ahí donde entra la función de la directora.

O donde habría que analizar si la directora está al pendiente y consiente de esta discrepancia, si la directora se da cuenta, debe de tomar decisiones correspondientes a la mejora del servicio y de las funciones de los trabajadores, si no lo está, será necesario que la directora continúe con su proceso de capacitación y supervisión.

Restringidas a unos pocos (puestos altos de jerarquías), las decisiones que se toman deben ser racionales (basadas en información pertinente y completa, así como coherentes con las metas) y óptimas.

Por su parte esta teoría constituyen estructuras informales (o, también, sistemas sociales), asume que las motivaciones personales y sociales de los miembros de la organización llevan a éstos a desarrollar una estructura de interacción y

comunicación espontánea y no formalizada que satisfaga sus propias necesidades al margen de la estructura formal.

En EMDLN también se da este tipo de estructuras informales, creando grupos sociales del personal que labora ahí.

Muchas veces estos grupos ayuda a que el personal se sienta identificado con la institución y exista mayor comunicación y como un sentido de pertenencia.

El problema surge cuando en los grupos existe la competencia y la preferencia que se da por parte de la directora a ciertos grupos. Si han existido quejas por parte de las trabajadoras, en cuanto a que la directora de la Institución es más considerada con respecto a permisos, o exigencias en su desempeño laboral, en ser más accesibles con ellas, etc.

Esto ha llevado a una situación incómoda, puesto que si sientes estas preferencias, argumentando en ser todas iguales y si a una se le exige, esta exigencia debe ser por igual.

Dado que las características y motivaciones de las personas tienen una notable influencia en el rendimiento de la organización, los esfuerzos han de dirigirse a propiciar un buen ajuste o acoplamiento entre las organizaciones (estructura formal y sistema social).

De este modo el ambiente de la guardería se siente tenso, y no cumple con el objetivo de una estructura informal, puesto que hay inconformidad de grupos, y posiblemente estos grupos no estén bien guiados y encauzados.

Se presta mucho a ser grupos de conflicto, en lugar de estar motivados.

Esta teoría, según González (2003), menciona que, la estructura formal debe modificarse para mejorar las condiciones de trabajo de los individuos y satisfacer sus necesidades de auto-realización (incentivos, promoción, desarrollo profesional, control y apoyo sobre el propio trabajo...).

En suma, cualquier medida que garantice la satisfacción de los miembros será un medio para conseguir de ellos un mayor rendimiento para la organización.

Es en este punto donde se debe de trabajar, puesto que el personal desmotivado e insatisfecho, dará un servicio de poca calidad.

Pensando en cómo resolver sus conflictos o satisfacer sus necesidades de estabilidad laboral, social y emocional.

De ahí que, la teoría de la gestión pueda considerarse un cuerpo organizado de principios y regularidades que explican el funcionamiento de las organizaciones.

Lo que se aplica para guiar y prescribir cómo han de funcionar y cómo han de ser gestionadas con el propósito de que alcancen la mayor eficacia y eficiencia posibles.

Es por tal motivo que esta teoría es la que interesa aplicar, para así lograr un cambio en la estructura interna, y mejorando el ambiente laboral.

Eliminando preferencias, tratar a todas por igual o como según su responsabilidad lo merezca, y logrando reflejar un ambiente positivo, en donde los usuarios perciban un ambiente armónico y tranquilo, y estén seguros de que sus hijos estarán en las mejores manos.

2.2.2. Teoría de Edwards Deming y sus catorce puntos de gestión de calidad

Los catorce puntos de la calidad, según Rey (2000), son los que a continuación se muestran (p 13 - 15).

1.- Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.

En la guardería EMDLN se cree que el trabajo se está haciendo bien, simplemente porque cada integrante de la institución hace lo que se debe hacer, según su puesto. Las empresas tradicionales creen que con hacer bien el trabajo va a ser suficiente, y si, realmente en un principio funcionó, con cumplir lo que se debe hacer.

Simplemente en las supervisiones que realizaba el IMSS, se obtenía muy buenas calificaciones, y si se requería de algún cambio en el inmueble, o en el servicio, se hacía. Simplemente se cubría con lo requerido. Pero realmente ¿esto bastará para un crecimiento en la empresa?, o ¿Para que se dé un servicio de calidad?.

Pues de acuerdo con este punto de la teoría de la calidad, simplemente hacer lo anterior es estar en un error, actualmente si se piensa así es sólo para garantizar el presente, el futuro no.

Para que exista el futuro según Rey (2000) la dirección deberá creer en él y proponerse mejorar constantemente el producto, modificándolo y adaptándolo a las nuevas necesidades. El problema se plantea en términos de ser capaz de prevenir las necesidades del futuro, ahí radica la calidad, en saber dar al cliente lo que pedirá y poder diseñar el producto en satisfacción por el precio que tenga que pagar.

Es una tarea difícil, puesto que las necesidades varían constantemente, los usuarios piden cosas diferentes, existen usuarios que piden cosas que para la institución podrían ser superficiales, pero para ellos es importantísimo, y porque los competidores también se mueven; puede ocurrir, además, que el futuro que estamos diseñando no se corresponda con lo que en ese momento precisa, transcurra por otro camino o nazca con retraso.

En esta teoría, trabajar para el futuro supone Innovar, destinar recursos a la investigación, mejorar constantemente el diseño del producto y el servicio, en eso se basa la mejora continua, que debe huir del oportunismo y planificar a largo plazo.

Las empresas no deben fijarse en la competencia sino en el cliente; saber que es lo que busca el usuario, que es lo que le gustaría ver en la guardería de sus hijos.

Se trata en definitiva de buscar la mejora del producto más que su venta, así lograr un impacto en los usuarios, en cuanto al servicio, y también por el lugar, porque la venta es del presente, pero la mejora es del futuro: el objetivo es la mejora del producto y la consecuencia es la permanencia de la empresa.

La permanencia es muy importante, puesto que en el estado de Aguascalientes, como se había mencionado anteriormente, existen mas de 22 guarderías del mismo esquema.

Aparte las del esquema ISSSTE las de SEDESOL, y las particulares, el mercado es muy grande y la demanda cada vez se va achicando.

Es difícil mejorar el producto dentro de una empresa que ofrece servicio, por tanto lo que trata de hacer el instituto EMDLN es mejorar un servicio, combinándolo con mejorar el producto, hablando de producto como mejorar las instalaciones, la imagen del lugar y sobre todo el ambiente laboral, que cuando un usuario entre a

esta institución respire un ambiente de orden, limpieza, laboriosidad, alegría y felicidad.

2.- Adoptar la nueva filosofía

La empresa tradicional parte del principio de que el error es inevitable y el trabajador, a su vez, lo asume como natural y delega su responsabilidad en otros.

En esta guardería es común, por ejemplo, que se pierda la prenda de un niño, no asumir la responsabilidad de que se puso en otra pañalera, al contrario entre ellas se solapa no aceptando su equivocación, y como ese ejemplo hay muchos más, desde una caída de un niño, hasta el no saber si el niño comió bien o mal.

Por eso surgen los departamentos de control de calidad y de reclamaciones, de los que muchas empresas incluso se enorgullecen. Deming parte del principio contrario: los defectos se deben a los fallos del diseño o del proceso y, en definitiva, a un mal funcionamiento del sistema. Evitarlos supone plantear el trabajo bien hecho como fuente de satisfacción personal colectiva.

3.- Dejar de depender de la inspección de masa.

La inspección no mejora la calidad ni la garantiza. La inspección llega tarde. La calidad, buena o mala, ya está en el producto.

En este caso, las supervisiones que se hacen por parte del IMSS ayudan mucho, puesto que posiblemente hay cosas negativas, que dentro de la empresa el persona ya no nota que están mal hechas, y el que te hagan ver esas pequeñas fallas, ayuda de mucho.

Posiblemente la inspección llega tarde, y lo que se ha ofrecido de servicio no sea el adecuado, pero para el personal, la mayoría de las veces, lo que el IMSS, hace notar que hay que mejorar, el personal automáticamente se pone las pilas y lo hace.

Podría pensar que esto es cultural, y que el cambio deberá iniciar en un cambio de mentalidad sobre estos elementos, a través de capacitaciones, donde se concientice al personal.

4.- Acabar con la práctica de hacer negocios sobre base al precio.

Se debe partir del principio de que el proveedor también se mueve en términos de calidad y, en consecuencia, de que se trabaje con mejor materia prima posible. El mejor proveedor no es el que ofrece precios más bajos y no se debe estar cambiando de proveedor continuamente en función del precio.

La política de estar siempre intentando reducir el precio de cualquier cosa que se compra, sin importar la calidad y el servicio, puede llevar a los buenos proveedores y al buen servicio fuera de los negocios.

Durante cinco años en el instituto EMDLN se ha tenido el mismo proveedor de alimentación, papelería, limpieza, abarrotes, material didáctico, etc. se cree que el servicio es el mejor.

Un tiempo se quiso cambiar de proveedores, tal vez por el precio, pero el servicio no fue el mismo, y naturalmente se regresó a los que tal vez no sea el más barato, pero si el que da mejor el producto y el servicio de entregar las cosas a tiempo y en excelente estado.

Si por causas económicas se quiso cambiar de proveedor, pero eso no dio resultado, no funcionó, fue porque se dio cuenta la administración que lo barato puede salirte caro.

5.- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio.

Mejora continua significa que cada vez se haga mejor, para lo cual se debe poner una especial atención en la planificación o proyecto, pues es ahí donde se encuentra el potencial de mejora. Si está bien diseñado, un proyecto servirá de guía constante hacia la mejora continua. La calidad deseada comienza con la idea.

El proyecto de mejor que hace falta en la guardería es establecer lineamientos de recepción del niño, no al ingresar a la guardería, sino al recibirlo dentro de la misma, pero en la sala de atención.

Otro proyecto de mejora continua será la forma en cómo se trata al niño, pues deberá ser tratado con cariño, realizar todas las actividades para el agrado y formación del mismo, buscando siempre el respeto de la maestra hacia el niño y viceversa.

6.- Implantar la información

La mejora continua implica una inversión constante en formación, así que la capacitación al personal deberá realizarse de manera permanente, para así mejorar en la calidad.

Las empresas dan por supuesto, en muchas ocasiones, lo que los empleados saben y pueden hacer. Para confiar en un trabajador, en su capacidad para tomar decisiones y hacer sugerencias de mejora hay que asegurarse primero de que domina su trabajo, de que está altamente calificado, de que está al día y es capaz de innovar.

Esto no es posible sin formación continua, puesto que sería la guardería la principal beneficiaria de esta formación, y ser la misma institución las que debe ocuparse de que exista como parte del funcionamiento laboral.

Para que la directora entienda cuáles son las necesidades de formación en la guardería, e incluso por dónde camina el futuro, es preciso que conozca todo lo

relacionado con esta y, por eso, la formación es también importante de los directivos.

A la actual directora se le está otorgando una capacitación constante, puesto que es un estudio de todos los viernes y sábados, por dos años.

Aún con esto, es difícil que se dé cuenta de las fallas internas del personal, necesitará ser más consciente y observar más el trabajo del personal, para así poder programar las capacitaciones con los temas acordes a las necesidades.

7.- Adoptar e implantar el liderazgo.

Según Aguayo (1993), Deming afirma que los jefes se fijan más en controlar el trabajo – aspecto importante, pero no el único de una función directiva- que en liderar una idea o proyecto. Según él, los directivos deben ser expertos conocedores del trabajo que supervisan, creadores que dedican sus energías a planificar mejores y realizarlas.

Si un jefe dedica sus esfuerzos a controlar errores, la empresa no crecerá, y éste no ayudará a su desarrollo con perspectiva de futuro, ni tan siquiera conseguirá que se cometan menos errores; por eso los líderes deben centrarse en mejorar el sistema e implicar a las personas y no en perseguir el error.

Una de las herramientas principales de la directora será calcular la proporción de defectos y errores que proceden del sistema, qué cosas son en las que más se equivocan, por ejemplo en la planeación de clases, o en su aplicación, en no pedir el material a tiempo, etc., y los defectos o errores de las personas que realizan su trabajo, por ejemplo el meter la ropa de un niño a otra maleta que no corresponde, el no hacer correctamente las actividades higiénicas, ocasionando enfermedades estomacales en los niños, etc.

En definitiva, si se confía en los trabajadores, se les facilita su labor, se les estimula y anima, se está liderando un proyecto; si por el contrario, se desconfía de ellos, todas las fuerzas del director se dedicarán al control y, llegado a este punto, no está de más recordar que el cliente no trata a diario con el Director, lo hace con el personal docente y el que se encuentra en filtro.

8.- Desechar el miedo

La Directora y el administrador deberán arriesgar e innovar, no estar temerosos a lo que pueda pasar, puesto que éste temor o miedo les llevará a una rutina en lo que hacen y a no ser creativos.

Será necesario que el personal también se quite este miedo a la innovación, ya que del miedo nace de la inseguridad y es enemigo de la creatividad porque pone el acento en evitar errores, ocuparse de cumplir las reglas y seguir el sistema: que

cualquier innovación o aportación es considerada como un riesgo y se deshecha inmediatamente.

En la guardería se produce mucha tensión y miedo por parte de la dirección cuando llega la supervisión del IMSS, ya que temen a que sus nuevas ideas sean rechazadas por la inspectora.

Existe miedo en que lo que se debe hacer, lo que está normado por el IMSS, se haga tal cual para no caer en sanciones, y por estar preocupadas en eso, no les da tiempo para que aflore la creatividad.

La percepción que tiene la directora por parte de la supervisión es que siente una persecución o afán por encontrar lo que está mal, y lo que le gustaría es que también se le reconociera lo bueno que ha hecho en su trabajo y los cambios positivos.

9.- Derribar la barrera entre las áreas de staff

Aunque se menciona este apartado, la guardería es muy pequeña y aún no cuenta con un área de staff, pero si se cree que podría mejorar el servicio si todo el personal de la guardería conozca los problemas de los demás, de lo que se trata es de buscar la mejora común; suele ocurrir que dentro de la guardería la de limpieza hace muy bien su trabajo y no le importa lo demás, mientras esta área esté cumpliendo con sus objetivos, así cada área de trabajo, es por tanto

necesario hacer una planeación en función de los objetivos de la guardería y no de los objetivos propios.

10.- Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas.

Las exhortaciones y eslóganes tienen de malo que no van dirigidos a las personas adecuadas y ve en esas consignas una prueba del fracaso de la dirección.

Si existe una buena formación del personal y una buena dirección, es innecesario pedir que se trabaje con más ahínco y que se cometan menos fallos.

11.- Eliminar los cupos u objetivos numéricos.

El problema no está en fijar objetivos deseables, sino en diseñar un plan adecuado y hacer que el sistema consiga llevarlo a cabo.

Los objetivos no deben estar ni por encima del sistema, ni al margen del proyecto, sino dentro de ambos.

La directora deberá tener claridad en lo que se busca dentro de la guardería, para así planear y proponer un programa de capacitación en donde su finalidad será cumplir los objetivos de la institución, capacitar al personal y mejorar la calidad de la misma.

12.- Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo.

Es el orgullo por el trabajo bien hecho lo importante, hay que suprimir el sistema de la evaluación de méritos individuales, porque no lleva más allá de la frustración. Cuando en una empresa se valora el trabajo bien hecho, el propio sistema se encarga de anular a quienes no participan de buena voluntad y les trae sin cuidado el objetivo común.

La directora deberá ser flexible, conocer la situación y esfuerzos de cada empleado, valorarlos y, por último, reconocer sus méritos (una sonrisa agradable, un agradecimiento, un no pedir justificación de una falta o retraso esporádico son indicativos de confianza y valoración que animan a seguir colaborando), y evitar formar grupos de amistades que favorezcan, por empatía, a la trabajadora, haciendo eminente su preferencia y agrado, desvalorando el trabajo de las demás.

13.- Estimular la educación y automejora de todo el mundo

En la guardería se deberá buscar, no sólo en la formación relacionada con el trabajo, sino también en una educación más amplia de sus empleados, porque ésta forma parte de la superación personal, comenzando por el personal que solamente tiene concluida la primaria, motivarlas para que acaben su secundaria, o que hagan algún estudio técnico en puericultura, o lo que se requiera.

14.- Actuar para lograr la transformación

Es un punto que concierne a la formación de poner en práctica los puntos anteriores. De manera particular, la guardería, y su directora, deberá hacer un plan para poder revisar cada punto y poner en práctica para el mejor funcionamiento de la misma.

En esta toma de decisiones para la transformación es importante, al menos, seguir la estrategia siguiente: diseñar, explicar, implicar, comenzar, saber esperar.

2.2.3. Teoría del constructivismo.

Como se menciona anteriormente, la teoría del constructivismo tiene varios autores, pero el que mayor importancia tiene en este estudio es Lev Vigotsky.

Según Díaz (2002) “Lev Vigotsky (1896 – 1934) desarrolló una propuesta teórica en la que se integran los aspectos psicológicos y socioculturales desde una óptica marxista”. (p.27).

El constructivismo consiste en buscar constantemente vías o recursos nuevos para la selección, organización y distribución del conocimiento escolar,

relacionadas al diseño y promoción de estrategias de aprendizaje e instrucción cognitiva.

En el Instituto EMDLN la organización del contenido escolar está a cargo de la pedagoga y la educadora, y los programas educativos tienen una base que está elaborada por el IMSS.

Esta base se muestra a través de manuales y programas educativos, los cuales ayudan a la programación semanal y mensual de la institución.

Es necesario que dentro de un salón de clases se promuevan actividades en donde el alumno coopere para su propio conocimiento, y que el docente sea un mediador para que se de este tipo de aprendizaje y dinámica grupal.

El docente debe ser una ayuda pedagógica que se le da al alumno, de forma regulada, esto equivaldría a no ser solamente un transmisor de conocimiento, sino una guía o facilitador del aprendizaje.

Vigotsky (2002) menciona que “el conocimiento es un producto de la interacción social y de la cultura, siendo el hombre concebido como un ser eminentemente social”.(p.28)

Si se da un aprendizaje cognitivo por la edad, en un niño, influye bastante en este aprendizaje todo lo que le rodea, por ejemplo si un niño tiene más oportunidades

de aprender que otro, no sólo adquirirá mayor información, sino que logrará un mejor desarrollo cognitivo.

Esto también se da en cualquier área del aprendizaje, puesto que si un niño tiene mayor contacto social, será lo mismo a tener mayor oportunidad de aprender cosas diferentes, comparado con un niño que sólo está en una cuna durante todo el día.

Carretero (2009) menciona que “Uno de los hallazgos más importantes de Vigotsky, es el que mantiene que todos los procesos psicológicos superiores (comunicación, lenguaje, razonamiento, etc.) se adquieren primero en un contexto social y luego se internalizan”. (p.28)

Como punto importante de esta teoría se encuentra el concepto de zona de desarrollo próximo, esto consiste en que un individuo puede aprender no sólo lo que su actividad individual le da de conocimiento, sino lo que el contacto social le permita aprender.

Por lo tanto todo aprendizaje que tenga el ser humano, no se da como simplemente una actividad individual, sino que es mas bien social.

Así mismo se han demostrado en estas últimas décadas la importancia que tiene para el hombre la interacción social, puesto que es un ser social por naturaleza,

por tanto las relaciones sociales son punto importante para su crecimiento en el área cognitiva.

Se considera que un alumno, aprende de manera más eficaz cuando se da un ambiente de mayor colaboración grupal y de interacción con sus compañeros, que estando sólo en casa o con su abuela, que normalmente si una madre va a trabajar y existe alguien que le cuide a su hijo para evitarse ir a la guardería, este alguien, generalmente es la abuela.

La teoría del constructivismo demuestra 2 cuestiones importantes para el aprendizaje, estas son la comprensión y motivación, describe Carretero, (2009) “son esenciales para el aprendizaje escolar y pertenecen a los aspectos donde predomina lo que no cambia” (p.105).

La comprensión es importantísima para la educación del alumno, y a la edad en que los niños asisten a la guardería, es importante que comprendan lo que hacen, ya sea por medio del juego o las actividades que realizan a diario.

Cuando un niño comprende lo que está haciendo y le gusta, este conocimiento se ve motivado por el sentimiento de alegría que le genera el conocimiento comprendido, es por eso que simplemente la comprensión va muy ligada con la motivación.

Puesto que todo acto de conocimiento también es un acto de deseo, al niño le interesa por su propia naturaleza, conocer cosas nuevas, siente el deseo, y si se da acorde a su edad este conocimiento y se estimula a través del juego, el niño tendrá una motivación muy grande por el conocimiento.

La motivación es esencial para el aprendizaje escolar, ya que los alumnos con motivación intrínseca tenderán a realizar actividades mediante incentivos de carácter interno, mientras que los que poseen una motivación extrínseca necesitará más incentivos externos, ya sean materiales o sociales.

La motivación de una persona se relaciona con lo que él obtenga de lo aprendido, y por lo tanto las metas que vaya consiguiendo.

Existen metas de competencia, y metas de ejecución, las metas de competencia son cuestiones de los alumnos de la siguiente manera ¿Cómo hacerlo? Mientras que los de metas de ejecución se pregunta ¿Puedo hacerlo?.

Es muy importante la estimulación que se les dé a los niños, dentro de la guardería, para que busquen y descubran su propio conocimiento.

Al ponerles elementos para su desarrollo a su alcance, el material didáctico necesario, como libros, juegos, material e construcción, plastilinas, etc. y una asistente educativa que sirva de guía, logrando colaborar en el conocimiento de los niños.

El concepto de desarrollo próximo (ZDP) implica una visión completamente renovadora de muchos supuestos de la investigación psicológica y de la enseñanza, al menos tal y como se las ha entendido durante mucho tiempo.

Puesto que parte de la idea de que lo que el individuo puede aprender no solo depende de su actividad individual.

Ejemplo es que si un alumno que tenga más oportunidades de aprender que otro, no sólo adquirirá más información, sino que logrará un mejor desarrollo cognitivo.

La contribución de Vigotsky ha significado para las posiciones constructivistas que el aprendizaje no sea considerado como una actividad individual, sino más bien social.

Dentro de los aportes de la psicología cognitiva existen aspectos relativos al funcionamiento cognitivo de las personas que apenas cambian.

En cualquier nivel educativo es preciso tener en cuenta lo que el alumno ya sabe sobre lo que se le va a enseñar, puesto que el nuevo conocimiento se asentará sobre el viejo.

La utilización de los esquemas hace que no se representa la realidad de manera objetiva, sino según los esquemas que se posee.

Por tanto, la organización y secuenciación de contenidos debe tener en cuenta los conocimientos previos del alumno.

A menudo los profesores sólo presentan atención a las respuestas correctas de los estudiantes. De hecho, son estas las que utilizan para otorgar una calificación en términos cuantitativos.

Sin embargo, no suelen considerar los errores, que son precisamente los que informan sobre cómo se está reelaborando el conocimiento que ya se posee a partir de la nueva información que se recibe.

Efectivamente, la mayoría de los profesores saben que los errores que cometen los alumnos no tienen una clara regularidad y se deben a procesos de comprensión inadecuada que se suceden curso tras curso.

Puede hablarse de tres tipos de constructivismo según Carretero (2009), que podrían formularse de la siguiente manera:

El aprendizaje como proceso individual, el aprendizaje como interacción entre el sujeto y el contexto social y el aprendizaje como resultado del contexto social.

2.3 Desarrollo de las categorías conceptuales

En este trabajo se manejan distintas categorías conceptuales, por lo tanto, es necesario hacer una descripción de cada una de ellas, las cuales se presentan a continuación: persona, alumno, docente, intervención directiva, servicio, calidad, atención, usuario y guardería.

La palabra **persona**, tiene un significado muy extenso, desde luego, en este apartado se conocerán algunos conceptos.

El ser persona es un privilegio, puesto que somos los únicos seres racionales, y por tal motivo el ser persona es un gran proyecto.

Al hablar de persona, es muy sonada o conocida la definición de Boecio según Melendo (2005) : “ Sustancia individual de naturaleza racional” (p28).

Cuando se habla de sustancia se refiere, a que es lo absolutamente en sí, es decir, lo que es. Por otro lado la individualidad nos remite a una realidad única e irrepetible, eso es, que no hay nada ni nadie igual.

La naturaleza racional es la que da la diferencia a la persona de los animales y es la que permite que el hombre pueda pensar, decidir, analizar, hablar, reflexionar, comunicarse.

Para Santo Tomas, la explicación que da de Boecio, la **persona** es un individuo, un ente substancial completo en todos los sentidos, pero un individuo cuya naturaleza es racional. Por tener más perfección que los otros individuos, como la racionalidad, lo que supone una mayor participación en el ser que los demás, se le denomina como un nombre especial, con un nombre de dignidad, como es el de persona. (Palacios, 1989: p 89).

Cuando Santo Tomas (Yepes) se refería a la persona, hace notar que por su naturaleza, es un ser que tiene algunas diferencias y dones, sobre todo los demás y esto es que se posee varias propiedades únicas, como el entendimiento, la voluntad y la libertad entre otros, esto es lo que denominamos como facultades del hombre.

En la definición más completa para este estudio, es lo tocante a la referencia que hace Santo Tomas (Yepes), puesto que hace notar que el hombre a demás de ser un ser racional, e individual goza de ciertas facultades, las cuales son la inteligencia y la voluntad, donde la inteligencia tiene como fin buscar la verdad, y Dios es la verdad absoluta, en cuanto a la voluntad, el hombre es quien tiene la capacidad de formar esta voluntad, la puede llegar a fortalecer para querer y hacer el bien.

El término **guardería** se define en la enciclopedia Lexipedia (S/A) como un “lugar o servicio donde se atiende a los niños de corta edad”.(p. 292).

Esta definición informa muy poco acerca de este término, y siendo de suma importancia es necesario hacer saber que las guarderías en la actualidad funcionan como centros de atención al menos de 45 días de nacidos a 4 años de edad, o en otros casos hasta los seis años de edad, para apoyo de las madres trabajadoras que buscan quién les cuide a sus hijos menores.

En el Diccionario de las ciencias de la Educación (2001) “Fundamentalmente, la creación de **guardería** infantil ha obedecido a una razón asistencial: la necesidad de sustituir la atención familiar al niño pequeño cuando la madre se incorpora al mundo laboral.” (p. 510).

Entendiendo como **guardería** a la “Institución donde los niños de 45 días a 6 años de edad reciben una atención integral durante la jornada de trabajo de la madre” (Enciclopedia de México Director José Rogelio Álvarez. 1978, p.103).

Actualmente hubo un cambio en la denominación de la guardería infantil a Estancia Infantil. A la fecha en México existen guarderías públicas y privadas.

El IMSS maneja parte de las guarderías públicas, las cuales se encuentran distribuidas en todos los estados de la República Mexicana y algunas están

concesionadas a personas particulares que prestan el servicio con la misma reglamentación del IMSS.

El Diccionario de las ciencias de la Educación (2001) afirma que “cobra creciente importancia otra razón que justifica las guarderías infantiles: la contribución al desarrollo social, físico y psicológico del niño, y, en medida de lo posible, en la directa colaboración con la familia.” (p. 510).

Esto hace entender que anteriormente las guarderías se tomaban únicamente como cuidado de los niños que sus madres trabajaban y no tenían donde dejar a sus hijos.

En la actualidad ya no sólo es eso, sino se ha visto la importancia de que a los niños se les estimule para el desarrollo físico, social y psicológico a través de centros de desarrollo infantil, y en una guardería se tiene todo el ambiente para hacer propicio este desarrollo del infante.

La definición más empática con este estudio es la del diccionario de las ciencias de la educación (2001), puesto que actualmente se busca que la guardería no se únicamente un lugar para el niño en donde sólo se quede al cuidado de alguien mientras la madre trabaja.

Sino que lo que interesa es que a parte del cuidado y atención que se le ofrece al niño se le dé una estimulación para el correcto desarrollo físico, social psicológico y agregando la formación humana a través de hábitos, virtudes y valores.

Dentro de los escritos de Evans (2005): “En 1931, Walter Shewhart definió primero la **calidad** como la bondad o conformidad de un producto”.(p12).

Se sabe que tal vez la mayoría de las definiciones hablarán de la calidad como la conformidad de un producto, y en el caso de la guardería, lo que se busca es hablar de la calidad del servicio, más que de un producto.

Lo que se busca que conseguir una excelencia en el servicio de atención al niño o madre usuaria de la institución.

Por tal motivo se busca otra definición de la calidad, buscando los deseos y las necesidades de las personas, ya que como mamá, lo que busca en una guardería son elementos para la atención y seguridad de su hijo (a) en la guardería.

Otra definición de **calidad** para Evans (2005) “como la adaptación al uso para el que el producto se compra, o la manera en que el producto cubre la función para la que está diseñado” (p13).

Para Deming (1993) “la **calidad** debe ser considerada desde el punto de vista del usuario o consumidor. Una definición de calidad es todo aquello que realza el valor del producto en opinión del consumidor” (p55).

Y es aquí, donde los usuarios de la guardería, muchas veces dan una opinión no positiva de acuerdo a la institución.

Crosby (1991) “la **calidad** debe de definirse como el cumplir los requisitos. Esta definición permite a la organización operar con algo más que la opinión o la experiencia”. (p72).

Conforme a la calidad que se da dentro de la Guardería EMDLN, dependerá en gran medida en como el instituto actúe de acuerdo a la normatividad de la institución y a los manuales de operación de cada, área.

Por tal motivo, la definición de Crosby, anteriormente mencionada, es con la que la institución se sentirá identificada, puesto que muchos de los errores en el funcionamiento de la misma, has sido gracias a la falta del seguimiento adecuado del manual, o a la falta de capacitación del personal en su área.

La **atención** es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. (wikipedia, 2011).

Para Ruiloba (1999): La **atención** es un concepto teórico que engloba, a su vez, tres conceptos derivados de las investigaciones psicofisiológicas:

- 1) La alerta, respuesta comportamental fisiológica a la entrada de estímulos o bien receptividad incrementada a éstos.
- 2) La atención como efecto selectivo, subsidiario del primero, respecto de la categorización de los estímulos.
- 3) La activación (o intención) como una preparación o disposición psicológica (o cognitiva) para la acción. (p159).

De las dos definiciones anteriores se toma como básica la de Ruiloba, tomando la atención en un concepto derivado de la investigación psicofisiológica, puesto que los usuarios de la guardería lo que ven de entrada en la guardería es cómo reciben a su hijo, ocasionando en ellos un estímulo para dejar a su hijo y seguir con un estado de confianza en la institución, puesto que el instituto, desde ahí demuestran la atención que tienen con el pequeño y como los padres usuarios lo notan.

Igualmente el menor, si lo recibe una maestra que le pone atención a sus necesidades, el pequeño se sentirá con la confianza de quedarse con ella, puesto que sus estímulos de satisfacción estarán satisfechos de acuerdo a sus necesidades.

Según la enciclopedia la GER, **Alumno**. “Es la persona que recibe las influencias formativas de los maestros o educadores.” (p 763).

El alumno es el sujeto de la educación, es realmente el punto de partida y el de llegada de cualquier tarea que tilde de formativa.

Según la Enciclopedia universal ilustrada **Alumno**: Persona educada desde su niñez por alguno, respecto de este. (p1033).

El alumno según la GER, es la persona que recibe influencias formativas, y en el IEMDLN, es lo que se busca, que los alumnos realmente reciban influencias formativas, que sea un medio para su formación como personas, y no como anteriormente se creía que era, un simple lugar para cuidarlos, o como algunas personas lo decían, lugar donde se guardan a los niños.

Actualmente se conoce más acerca del desarrollo de la persona humana, y su estimulación se puede dar desde el útero, continuando posteriormente y de forma muy importante para su desarrollo desde sus primeros años de vida.

Esto es de gran importancia para la guardería, puesto que los alumnos deberán formar parte de un proyecto de formación personal en donde se estimulen y propicien su mejor desarrollo físico, psicológico y social.

Así, el alumno será lo primordial en el instituto EMDLN, puesto que para ellos es el servicio.

Docente es aquel que enseña o que es relativo a la enseñanza.

Dentro de la guardería IEMDLN, el docente para a ser lo que se le llama a la asistente educativa, puesto que son las encargadas de enseñar y guiar en el conocimiento y actividades lúdicas a los niños de la estancia.

Por tanto se hablará de asistente educativa, **Asistente educativa** (AE), IMSS (2001) La asistente educativa es de sexo femenino, y oscila en la edad de 18 a 30 años de edad.

Descripción de actividades son las siguientes:

Es la persona que se va a ser cargo directamente de los niños de guarderías desde la recepción hasta la despedida de los niños, revisa la ropa de los niños, lleva a cabo con el niño de nuevo ingreso las actividades educativo – asistenciales, poniendo especial énfasis en el aspecto afectivo, de tal manera que se le facilite al menor su adaptación a la guardería.

Detecta, reporta y registra las incidencias que afecten el bienestar del niño, lava y conserva limpio y ordenado el material y juguetes, recibe, recolecta y entrega las sábanas proporcionadas para la atención del niño, prepara alimentos en caso de ser necesario, realiza las acciones conducentes para y durante la administración de alimentos.

Proporciona la alimentación a los niños de acuerdo a la técnica y alimentos establecidos en los diferentes grupos de edad; y para los que reciben lactancia materna con los utensilios elegidos por la madre.

También realiza las acciones conducentes para que al menor hasta los 10 meses de edad, eructe a la mitad y al término de la gesta de sus alimentos, recibe y entrega los cubiertos al servicio de nutrición, acondiciona el área para que los niños duerman o descansen, efectúa las actividades para el sueño o descanso de los niños.

Acomoda invariablemente al niño de 43 días a 12 meses en posición ventral con la cara de lado, para el sueño o descanso y vigila que su respiración sea normal, desarrolla las actividades higiénicas de acuerdo a lo establecido para cada grupo de edad.

Solicita, elabora y acomoda el material didáctico y decorativo, realiza con los niños las actividades educativas, libres, complementarias y de recreo, observa y registra las conductas relevantes de los niños.

Registra en la copia de la lista de asistencia a los niños que proponga para el cambio de sala, y en forma conjunta con la educadora del grupo, de contar con esta, participa en la evaluación del desarrollo del niño, auxilia en la administración de medicamentos y en la toma de peso y talla, cumple con las actividades anteriormente descritas, así como las establecidas para todo el personal de la guardería.

La AE debe tener las habilidades de manejo del lenguaje, creatividad, trabajo en equipo, destreza manual, y las actitudes de disposición de servicio,

responsabilidad, sociabilidad, ajuste emocional e interés por el trabajo de los niños.

La escolaridad mínima es de asistente educativa o su equivalente, también son admitidas aquellas con preparatoria terminada o trunca. La experiencia laboral no es indispensable, pero si es necesario una capacitación previa a la ocupación del puesto.

Intervención directiva es el resultado de 2 conceptos que se realizará a continuación un análisis para poder llegar a la importancia de este resultado.

Para comenzar un **director** tiene como función desarrollar un buen equipo de trabajo, se puede concebir como la autoridad de un equipo u organización.

Como autoridad, que es la que debe tener un **Director**, menciona Viramontes (2005) “ La **autoridad** es el poder que tiene un puesto para tener la última palabra en la toma de decisiones a través del derecho de ejecutar o dar órdenes” (p 122).

Esta autoridad es la que específicamente debe tener un director, por tanto se ve como una característica elemental del director.

Nuevamente menciona que la autoridad, según Viramontes (2005) Es la facultad de que está investida una persona dentro de una organización para dar ordenes y exigir que sean cumplidas por sus subordinados, para

la realización de aquellas acciones que quien las dicta considera apropiadas para el logro de los objetivos del grupo (p 122).

Esta facultad dentro de una institución educativa, deberá ser investida principalmente por el director, cuya función principal es la de guiar a toda una institución y cumplir con los objetivos de la misma.

Según Guillén (2010) afirma que “ **Dirección** es la actividad de un hombre que pretende la modificación - cambio de actitud – de un sujeto (formación humana)”.

La dirección de una Institución o área específica se convierte en dirección de hombres, de ahí que se puede afirmar sin miedo a equivocarse, que el problema máximo de un Director reside en su capacidad de mando y su capacitación como líder.

Ser director no implica un puesto, sino una función, y las funciones de un director serán pues la toma de decisiones, mando de hombres y cumplir objetivos.

Es aquí donde radica la responsabilidad de la Directora del Instituto EMDLN, puesto que debe estar muy atenta a todo lo que pasa y saber en qué momento pedir cambios, exigir, dar órdenes, todo con el fin de mejorar la calidad en el servicio.

Y para hablar de **Intervención**, que ha sido algo difícil encontrar tal cual este término, se podría utilizar un sinónimo, el cual sería hablar de gestión.

Para situarnos en una definición un tanto clásica de la gestión, podemos decir que la gestión es, según Campos (2003) una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada. O dicho de otra manera, la gestión es “la capacidad de articular los recursos de que se dispone de manera de lograr lo que se desea (p. 9).

Es por eso que en institución las personas, sería lo ideal, la identificaran como una institución que cumple con sus metas, y objetivos.

La gestión que se da en una institución es el saber de lo que se trata una organización, en cuanto a la articulación de recursos, en cuanto a sus arreglos institucionales, en cuanto a los objetivos que hay que cumplir, y sobre todo en la comunicación que se tiene con el personal.

Con lo que se realiza de acuerdo a la comunicación con los demás, con las acciones que se llevan a cabo para el mejor funcionamiento institucional.

El tener una intervención directiva, es estar consciente de la responsabilidad que implica hacerlo.

Y no olvidar que en esto se da todo un proceso de aprendizaje, de formación humana, de desarrollo personal, de cumplimiento de objetivos, de sistemas, estilos de liderazgo, capacidades, relación con la gente, y todo esto no se queda en el interior de una institución, sino también abarca a todo el entorno, y es ahí cuando la responsabilidad se hace aún mayor.

Diccionario enciclopédico Vox “**Usuario**, adj.-s. Que usa normalmente una cosa o se sirve habitualmente de ella. *m. f.* INFORM. Persona que hace uso de un ordenador”.

Diccionario didáctico básico (2009) “**Usuario** Que usa alguna cosa”. (p.751)

Al hablar de **usuario** en este estudio, se hace referencia solamente a aquellas personas que utilizan el servicio de las guarderías del IMSS, tanto a niños como a madres o padres que así lo requieran.

Al buscar este significado se ha encontrado lo mismo en varios textos haciendo referencia a que es aquella persona que utiliza un servicio.

En este caso es el servicio de guardería, puesto que son los padres de familia o madres que inscriben a su hijo en una guardería para hacer uso de ella.

El servicio para los padres lo pueden hacer solamente si están inscritos al IMSS, y en su pago se les deduce el costo de este servicio.

Se puede hacer uso cumpliendo con todos los requisitos que se solicitan para tener el control del mismo.

Los padres de decidan hacer uso de la guardería EMDLN tendrán un servicio dentro de los 365 días del año, de lunes a viernes sólo se cerrará los días festivos marcados por la ley.

Lo anterior contribuye a que el usuario se despreocupe por los periodos largos de vacaciones de los niños, como se da en el caso de la educación preescolar y primaria, y se ocupe en su trabajo, teniendo la libertad de ausentarse en su periodo vacacional.

El horario es de siete de la mañana a siete de la noche, horario corrido, y se les proporciona a los pequeños tres alimentos y dos colaciones.

La madre usuaria tendrá derecho del servicio en el horario que marca su trabajo, y el tiempo de traslado de su trabajo a la guardería.

2.4 Características de los sujetos intervinientes

2.4.1 Características de los niños (43 días de nacidos a 4 años de edad)

De los 0 a los 3 años de edad y primera infancia que es de los 3 a 6 años.

Desarrollo del lenguaje

En esta etapa según Papalia y Wendkos (1992) “entre los 4 y los 6 meses empiezan a balbucear, repitiendo una serie de sonidos simples” (p. 222).

Aprenden a hablar, el llanto y algunos sonidos que denotan placer son las vocalizaciones prelingüísticas, los balbuceos y los arrullos predominan, el niño parece jugar con los sonidos y distingue entre muchos sonidos, incluyendo los que no encuentran en el lenguaje que hasta entonces ha escuchado.

Da las primeras palabras alrededor del año de edad e inicia con oraciones de 2 palabras, esto en el caso de la mayoría de los niños, las primeras palabras pueden ser paa paa y maa maa, y las utiliza como nombres.

Imita sonidos, dice palabras sin sentido e incluso dice oraciones de palabras, pero sin sentido.

A los 14 meses responde a ordenes de una sola palabra sin gestos, y también ya dice de 4 a 6 palabras correctamente, a los 17 meses dice frases encontradas con algunas palabras reales, señala las partes del cuerpo y dice de 7 a 20 palabras.

De los 3 a los 6 años el niño pasa de la etapa 1 a la etapa 2 del lenguaje, elaborando oraciones más complejas.

Utiliza los pronombres en forma apropiada, aprende nuevas palabras casi todos los días, la mayoría de las expresiones tiene 3 palabras, posee una comprensión excelente y muchos errores en la gramática.

Desarrollo Físico.

Según Papalia y Wendkos (1992) “el crecimiento del cuerpo es más rápido durante los 3 primeros años que durante el resto de la vida” (p160)

El peso de los bebés a partir de su quinto mes se duplica de la fecha en que nació, la estatura aumenta alrededor de 10 a 12 pulgadas durante el primer año.

La forma del cuerpo también cambia a medida de que los bebés crecen de tamaño.

En la mayoría de los bebés el primer diente aparece entre los 5 y 9 meses de edad.

Un punto importante es que los niños que están bien alimentados y bien cuidados crecen más y son más pesados que los niños que están alimentados y criados en forma deficiente.

Existen cambios neurológicos, también control de esquemas innato. Puede sentarse, alcanzar algunas cosas, examinar objetos. Aquí mejora la visión, identifica a los padres a cierta distancia, gatea, camina.

De los 3 a los 6 años mejora la coordinación, en particular la de los músculos menores, alcanza el desarrollo cerebral completo, ocurre una refinación considerable de las capacidades existentes, el niño comienza a jugar y utilizar de vez en cuando un equipo de juego.

Desarrollo cognitivo

Esquemas innatos del niño, acciones primariamente reflexivas, domina ya sus interacciones con el ambiente, el niño infante explora y examina a los objetos y a las personas, le gusta repetir las acciones que le parecen interesantes, adquiere los primeros elementos del concepto del objeto, puede representar las cosas internamente de manera más sistemática con los objetos.

Mencionan Papalia y Wendkos (1992) que “la teoría de Piaget se encuentran en la etapa preoperacional, segundo periodo principal del desarrollo cognitivo (aproximadamente de los 2 a los siete años), en el cual los niños son capaces de pensar en símbolos, pero están incapacitados para usar su lógica” (p 313).

En esta edad las habilidades intelectuales de los niños aumentan rápidamente durante estos años. Aquí trabajan con ideas y solucionan problemas por medio de

la representación mental, sin embargo, no pueden ir más allá de la información recibida a través de los sentidos y de las actividades motrices.

En la edad de 3 a 6 años, puede pensar en los objetos o acontecimientos en ausencia de ellos, aunque no pueden impulsar o manipular todavía estas representaciones a través de la lógica, imitan, están en condiciones de adaptar los puntos de vista o perspectivas de los demás, adquieren capacidad para clasificar con exactitud y desarrolla un concepto total del género.

Desarrollo social

Como se sabe, todos los niños de corta edad pasan por el proceso de aprender a tratar con los demás y encarar sus emociones.

Entre los 2 y 6 años según Carig (1988) “desarrollan estrategias de enfrentamiento que a veces duran toda la vida. Los procesos de socialización (premio, castigo, modelamiento, identificación y descubrimiento de sí mismo) se combinan para enseñarle al niño formas de conducirse”. (p 304).

No se manifiesta una vinculación definida hacia un solo individuo, entre los 2 y 8 meses se forma la primera vinculación central, el niño muestra preferencia por uno o más adultos por sobre otros, y también muestra poco interés por los niños.

Hay vinculación entre otros encargados de su cuidado, y las conductas de vinculación ahora incluyen el moverse, así como exigen atención, también suelen mostrarse menos estas conductas. El niño es más independiente.

De los 3 a los 6 años las vinculaciones con los padres son visibles, desarrollan más relaciones con sus compañeros, son generosos y tienen el deseo de compartir, también demuestran agresividad. La elección del juego comienza a darse con el mismo sexo, y con juguetes y juegos sexualmente estereotipados.

Características psicológicas

El Desarrollo psicológico según Brusha y Bonet afirman que “cuando se habla de desarrollo psicológico se incluyen: el desarrollo cognitivo, afectivo, sexual y social” (p 1).

Es por tanto que no se tomará como tal el desarrollo psicológico, pero se presentará alguna teoría psicológica del desarrollo humano.

En el estudio que hace Di Caprio (1984) “La teoría Psicosocial de Erik Erikson, al igual que Freud, considera el desarrollo desde el punto de vista de etapas relativas distintas, pero propone ocho etapas, en lugar de las cuatro de Freud.” (p 42)

Al igual que otros autores mencionan las etapas de Erikson, para el desarrollo psicosocial de la persona humana, de las cuales en este apartado solamente se mencionan las correspondientes a esta etapa.

Según Craig (1988) “La teoría del desarrollo de la Personalidad de Erik Erikson el desarrollo del individuo se realiza a través de varias etapas, muchas de las cuales corresponden a las de Freud. Pero su modelo es psicosocial, no psicosexual” (p. 49 y 50).

Son ocho etapas de la vida, las cuales abarcan desde el primer año de vida, hasta la edad adulta avanzada. La etapa 1 es la etapa de la influencia temprana que abarca del nacimiento a aproximadamente un año de vida, es donde el bebé se enfrenta a la etapa de confianza básica, contra desconfianza en el yo, que es el resultado del efecto y satisfacción de necesidades, y reconocimientos mutuos.

Lo anterior es frente a la desconfianza de las cosas, de la gente y de sí, que es el resultado del reproche constante, descuido y falta de afecto; este fue demasiado temprano y brusco, aislamiento autístico.

La etapa 2 niñez temprana, es la autonomía, donde el niño ve el yo como persona con derecho propio, separada de los padres, pero dependiente todavía, frente a vergüenza y duda, donde se siente inadecuado, duda de sí, y se atrasa en el aprendizaje de las habilidades básicas, como andar, hablar, quiere disminuir todas las ineptitudes.

2.4.2 características de los adultos

Juventud. (18 a los 22 años de edad)

Como observa Dominguez (2008), “los inicios de la adolescencia se conciben, en líneas generales, entre los 11-12 años, pero su culminación que marca el inicio de la juventud, para algunos se sitúa en los 14-15 años y para otros en los 17-18 años.

En este sentido, quizás la solución consista en reconocer, como lo hace I. S. Kon, la existencia de una juventud temprana de 14-15 a 17-18 años y de una juventud tardía de 17-18 a 25 años, aproximadamente” (p. 70).

Según Craig (1988) “desde el punto de fisiológico, la adolescencia se asemeja al periodo fetal y a los 2 primeros años de vida debido a la gran rapidez del cambio biológico.” (p. 408).

Si la adolescencia es, en cierto sentido, una larga transición, entonces el periodo de la juventud puede considerarse como un periodo de consolidación.

Para la mayoría de los jóvenes el inicio de la juventud está marcado por la transición física de dejar el hogar.

Pero en un alto grado los años de los 18 a los 22 están marcados por resoluciones o terminaciones de las tareas de la adolescencia.

Las amistades son consideradas como un compartí mutuo, y los amigos son tratados con la mayor tolerancia y respeto.

Desarrollo físico

Para Craig (1988) “Los cambios biológicos es un aumento considerable en el ritmo del crecimiento y tamaño corporal, un desarrollo rápido de los órganos reproductores y la aparición de las características sexuales secundarias.”(p. 408)

Los sexos maduran a diferente ritmo, ya que las mujeres pasan de modo bastante uniforme por cambios biológicos 2 años antes que los varones.

Los músculos y los huesos están en pleno desarrollo, las extremidades como las manos, pies y cabeza, son las primeras en alcanzar el tamaño del adulto, el aspecto es largo y desproporcionado que a menudo se observa en las caricaturas de los adolescentes.

Ya una vez en la juventud tardía no hay cambios físicos reales, aunque pueden seguir continuando los últimos estirones y algunos otros cambios para aquellos jóvenes que experimentan una pubertad tardía.

Se alcanza el punto más alto en la capacidad sexual (en especial en el caso de los varones) durante este periodo, y esta etapa puede presentar un gran desempeño de algunos esfuerzos físicos que comprenden entre otras facultades, la velocidad.

Los adolescentes se sienten fascinados con su cuerpo y, con frecuencia, muestran ante él una actitud crítica.

En general las mujeres se preocupan por su peso, y los hombres, les molesta tener antebrazos y tronco demasiado delgado. Las mujeres temer ser excesivamente altas; los hombres no quieren tener talla demasiado pequeña. A casi la mitad de los hombres les preocupan los barros y espinillas.

Desarrollo cognoscitivo

En esta etapa, los jóvenes muestran en su pensamiento formal claros cambios en su desarrollo.

Delgado, (2001) menciona a Bee y Mitchel, donde se afirma que “uno de los pasos básicos al empezar a pensar acerca de los pensamientos es que el niño extiende sus capacidades de razonamiento a los objetos y situaciones que no ha visto o experimentado personalmente, o bien que puede no existir”. (p. 64).

Pensar en las soluciones y organizarlas no son todo lo que se necesita para resolver un problema, para hacerlo, el adolescente debe aprender a probar cada una de las posibles soluciones mentalmente hasta que encuentre una que funcione.

En esta etapa, los jóvenes pueden evaluar sistemáticamente y metódicamente las respuestas posibles a un problema.

Los adolescentes jóvenes tienen una mayor capacidad para adquirir conocimientos en varias áreas,

La constancia y la clasificación se vuelven más fáciles para los jóvenes, puesto que se ven influidos por la capacidad de razonar acerca de las posibilidades que existan.

Una persona joven puede llevar a cabo comparaciones más complejas y elaboradas así como distinciones entre los objetos y los hechos.

Tanto la lógica, como el uso de símbolos adquieren más importancia.

Las operaciones formales consolidadas siguen siendo desarrolladas en algunos jóvenes con un desarrollo del conocimiento social en esta etapa

Desarrollo social

Según Craig (1998) muestra las siguientes características sociales:

Las relaciones son vistas como fundamentalmente recíprocas, y otros individuos son considerados como productos complejos de sus propias historias. No toda la gente joven alcanza estos niveles de razonamiento.

La crisis de identidad es resuelta por muchos jóvenes al desarrollar nuevos conceptos de sí mismos las identidades ocupacionales, religiosas, sexuales son formadas en este periodo.

Las relaciones íntimas -tanto con la posible pareja como con los amigos- también se entablan en estos años, supuestamente como un resultado de la identidad madura y de los nuevos niveles de entendimiento en lo referente a la naturaleza de las relaciones.

Las relaciones con los padres aumenta el nivel de conflicto, los adolescentes empiezan a interrumpir más a sus padre, a cuestionar las decisiones y reglas de sus padres. Los padres aumentan el intento de controlar a los adolescentes.

El proceso de emancipación es gradual, la ruptura se da cuando existe el abandono del hogar, y la culminación de esta emancipación gradual, por lo menos para la mayoría de los adultos jóvenes es una salida completa del hogar.

Las amistades en la adolescencia son más solidarias, y buscan la identificación con el grupo, también es una etapa en la que la mayoría de las personas en realidad se casan al llegar casi los 20 años o poco después de haberlos cumplido.

Características psicológicas

Al hablar de la etapa quinta de Piaget, menciona Di Caprio (1984) “es la etapa quinta, adolescencia: identidad frente a dispersión de actividades” (p 53).

La búsqueda de la identidad se da en esta etapa, y también le da lugar a los cambios significativos, especialmente al yo.

El joven se ve atrapado en un problema de identidad, ya que es sexualmente maduro, pero incapaz de satisfacer sus necesidades sexuales, no sabe en realidad quien es.

Si tiene una identidad será seguro de sí mismo, experimentará actividades diferentes, se le dará el aprendizaje, tendrá liderazgo, tendrá ideales.

De lo contrario si tiene una dispersión de actividades, tendrá confusión del tiempo, será tímido, tendrá parálisis de trabajo, confusión de la autoridad y de valores.

Madurez o edad adulta temprana. (22 a los -40 años de edad)

El adulto joven entra en un periodo de consolidación, estos años se caracterizan por una capacidad física y mental máxima, normalmente concentrada en el desempeño del trabajo.

Para las mujeres, este periodo frecuentemente tienen un énfasis diferente, dado que el tener y criar a los hijos requieren de cualidades maternas al igual que de logro.

Desarrollo físico

Función máxima en la mayoría de las capacidades corporales; número máximo de células papilas, gustativas, reflejos, etc.

El punto máximo de la capacidad usualmente se considera que se da a la edad de 25 a 30 años, aún cuando es antes en el caso de algunas funciones y después en el de otras.

Menciona Craig (1988) “ En la adultez temprana, cada vez más aumenta el número de hombres y mujeres que disfrutan de la máxima vitalidad, energía y resistencia.” (p. 479)

Entre los 25 y 30 años, la fuerza física alcanza su nivel máximo, y disminuye lentamente después de los 30, pero esta disminución si es significativa para el adulto.

Si se ejercita periódicamente la destreza física, se puede mantener un buen nivel funcional.

En general en esta etapa se goza de muy buena salud, incluso mejor que la etapa de la infancia, ya que se sufre de menos enfermedades agudas, y sin duda, todavía no se conocen los problemas propios de la madurez, también es una etapa en la que se encuentran en el mejor periodo biológico, se ha dado el caso de que muchos atletas llegan a su nivel máximo de destreza y dominio en esta época.

Desarrollo cognoscitivo

Menciona Craig (1988) “ Los adultos jóvenes ven aumentar sus facultades cognitivas.” (p. 479).

Las operaciones formales están en su lugar por lo menos para algunos adultos.

El máximo desempeño mental en la mayoría de los adultos se da en este periodo, ya sea que estén usando las capacidades ejercitadas óptimamente o las no ejercitadas.

Algunas disminuciones en las medidas de las pruebas mentales que requieren de rapidez o en las medidas de la inteligencia fluida o líquida puede ocurrir en la parte final del periodo.

En esta etapa el tipo de inteligencia que puede aumentar puede ser algunas habilidades como la memorización, la rapidez.

Si estas actividades se practican continuamente y se les da entrenamiento, se podrán obtener buenos resultados a la edad de 30, 40 y 50 años de edad.

El juicio y el razonamiento, siguen desarrollándose a lo largo de toda la vida, el pensamiento crítico, o sea la habilidad y capacidad para interpretar información, sigue desarrollándose también.

En el periodo de la adultez joven también puede haber un incremento en la capacidad de reflexionar sobre problemas morales y comprender las complejidades, contradicciones y consideraciones presentes en el pensamiento moral.

Desarrollo social

Según Craig (1988) “Son capaces de tolerar, entender, y respetar los puntos de vista ajenos, las diversas soluciones de los problemas de la vida, las decisiones del trabajo, las elecciones de amigos. En vez de condenar, están dispuestos a dejar que otros tomen sus propias decisiones”. (p. 477)

Aquí las personas adultas son capaces de conciliar y respetar las cosas que le contradicen a su forma de pensar, de ser o de trabajar.

No sólo tolera las diferencias entre él y los otros, sino que además las aprecia.

Según el patrón clásico, este periodo comprende el matrimonio, el nacimiento de todos los hijos (las primeras tres a cuatro etapas del ciclo de la vida familiar).

Suelen asociarle a una alta satisfacción marital inicial y luego una disminución por el resto del periodo.

La satisfacción por el trabajo normalmente es baja al principio, pero va aumentando en forma estable de los 22 a 40 años.

Hay un fuerte énfasis sobre el logro en el trabajo en estos años, en especial en el caso de los hombres.

Las amistades son inicialmente considerables, y bajan alcanzando el punto más bajo a los 40 aproximadamente.

Estos años incluyen las etapas de Erikson de la intimidad y la generatividad.

Características psicológicas

Menciona Di CAprio (1984) la “etapa sexta, la joven edad adulta: intimidad frente a aislamiento de Erik Erikson” (p. 56)

En esta etapa de desarrollo de Erik Erikson se menciona que la mayoría de las personas sienten un deseo profundo de relacionarse íntimamente con un miembro del sexo opuesto y el matrimonio es el medio usual de satisfacer esta necesidad.

Si esto se lleva a cabo con satisfacción y éxito, esto se vuelve una fuente principal de actividad y placer a su vida.

Si no se llegara a establecer con éxito una relación íntima satisfactoria, deja a menudo a la persona con un gran profundo sentimiento de aislamiento y extrañamiento.

Esto no lo impide a responder como debe en su trabajo, pero si le llega a afectar personalmente, puesto que puede llegar a sentir un profundo sentimiento de vacío interno y de soledad.

2.5 Normativa

Educación inicial tomado de la Secretaría de Educación Pública (sep)

tomado de la página electrónica:

http://www.sep.gob.mx/wb/sep1/sep1_Direccion_de_Educacion_Inicial

Educación Inicial es el servicio educativo que se brinda a niñas y niños menores de seis años de edad, con el propósito de potencializar su desarrollo integral y armónico, en un ambiente rico en experiencias formativas, educativas y afectivas.

Lo que le permitirá adquirir habilidades, hábitos, valores, así como desarrollar su autonomía, creatividad y actitudes necesarias en su desempeño personal y social.

La Educación Inicial es un derecho de las niñas y los niños; una oportunidad de las madres y los padres de familia para mejorar y/o enriquecer sus prácticas de crianza, y un compromiso del personal docente y de apoyo para cumplir con los propósitos planteados.

Actualmente Educación Inicial es una realidad mundial, indispensable para garantizar el óptimo desarrollo de los niños y las niñas. La importancia que tienen los primeros años de vida en la formación del individuo, requiere que los agentes educativos que trabajan en favor de la niñez, cuenten con conocimientos, habilidades y actitudes adecuados para elevar la calidad del servicio que se ofrece.

Plan nacional de desarrollo, desarrollo humano sustentable

Tomado de la página electrónica el día 22 de julio del 2011.

<http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/desarrollo-humano.html>,

En el Siglo XXI, México enfrenta desafíos importantes. La constante evolución del entorno mundial y el cambio tecnológico acelerado implican nuevos retos y oportunidades.

A partir de nuestra riqueza histórica y cultural, enfrentamos el desafío de hacer realidad el anhelo de muchos mexicanos ante las profundas transformaciones que vivimos: un México más justo y más equitativo, competitivo y generador de empleos, democrático y proyectado al mundo, donde cada uno de los mexicanos seamos protagonistas del desarrollo y donde sus beneficios lleguen a todos los que formamos parte de esta nación.

El Desarrollo Humano Sustentable, como principio rector del Plan Nacional de Desarrollo asume que "el propósito del desarrollo consiste en crear una atmósfera en que todos puedan aumentar su capacidad y las oportunidades puedan ampliarse para las generaciones presentes y futuras".(p.15).

Dentro de los 5 ejes de política pública, al hablar del eje de igualdad de oportunidades, se menciona que una educación de calidad debe formar a los alumnos con los niveles de destrezas, habilidades, conocimientos y técnicas que demanda el mercado de trabajo.

Debe también promover la capacidad de manejar afectos y emociones, y ser formadora en valores. De esta manera, los niños y los jóvenes tendrán una formación y una fortaleza personal que les permita enfrentar y no caer en los problemas de fenómenos como las drogas, las adicciones y la cultura de la violencia.

Se trata de formar ciudadanos perseverantes, éticos y con capacidades suficientes para integrarse al mercado de trabajo y para participar libre y responsablemente en nuestra democracia mediante el cultivo de valores como la libertad, la justicia y la capacidad de diálogo.

En este apartado se plantea que los alumnos deben alcanzar niveles de destreza, habilidades, conocimientos y técnicas, esto en las guarderías, que atienden a recién nacidos, hasta los 4 años de edad, se conoce que esta edad es donde se ponen las bases para un buen desarrollo neuromotor, aportando elementos de valiosa importancia para el desarrollo del ser humano.

En cuanto a la calidad de la educación, también esto se relaciona con el servicio que los usuarios deben de tener, para su tranquilidad, y su mejor desempeño laboral.

Reglamento para la Prestación de los servicios de guardería

Capítulo I : Generalidades

Artículo 1. Los servicios de guardería, establecidos en la sección primera del capítulo VII de la Ley del Seguro Social, se regirán por lo dispuesto en el presente reglamento, así como por las políticas y normas de orden técnico, administrativo y médico, que dicte el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Artículo 3. Quedarán protegidos por el ramo de guarderías las trabajadoras aseguradas del régimen obligatorio, así como aquellos trabajadores asegurados viudos o divorciados a quienes judicialmente se les hubiera confiado la guarda y custodia de sus hijos, mientras no contraigan matrimonio o entren en concubinato. Los asegurados que causen baja en el régimen obligatorio conservarán el derecho a las prestaciones que otorga el ramo de guarderías, durante las cuatro semanas posteriores a la presentación del aviso correspondiente.

Artículo 4. Los servicios de guardería se proporcionarán a los menores desde la edad de cuarenta y tres días hasta que cumplan cuatro años.

Artículo 5. Los asegurados comprobarán la vigencia de su derecho al servicio de guardería, en los términos que establezca el reglamento correspondiente.

Capítulo II : De la prestación del servicio

Artículo 6. La guardería infantil no es una unidad médica para los menores sino un servicio especial que comprende la guarda, custodia, aseo, alimentación, cuidado de la salud, educación y recreación de los hijos de los asegurados.

Artículo 7. Para la prestación de los servicios, los asegurados mencionados en el artículo 3 de este reglamento, deberán inscribir personalmente a sus hijos conforme a la normatividad administrativa establecida por el Instituto y presentarán los documentos siguientes:

I. Del menor.

Copia certificada y fotostática del acta de nacimiento, comprobante de inscripción como beneficiario, comprobante del examen médico de admisión efectuado por la unidad médica correspondiente, cartilla nacional de vacunación actualizada de acuerdo a la edad, con los registros correspondientes de las vacunas aplicadas, dos fotografías tamaño infantil

II. Del trabajador.

Comprobante de certificación de vigencia de derechos, constancia expedida por el patrón del asegurado, la cual deberá contener los datos siguientes: nombre o razón social, dirección, teléfono y registro patronal de la empresa, horario de trabajo, días de descanso, período vacacional y firma del patrón o de su representante.

Esta constancia deberá tener fecha de expedición en un lapso no mayor a treinta días previos a la presentación de la misma.

Tres fotografías tamaño infantil, tres fotografías tamaño infantil de las personas autorizadas para recoger al menor en ausencia del trabajador.

El número de personas autorizadas no excederá de tres, debiendo ser mayores de edad y preferentemente tener distinto domicilio entre sí. Además de los documentos anteriores deberán presentar:

III. Del trabajador viudo: copia certificada del acta de defunción de la madre del menor.

IV. Del trabajador divorciado: documento legal que compruebe que tiene la custodia del menor.

Artículo 9. Los servicios de guardería se prestarán durante la jornada de trabajo del asegurado y siempre dentro de los días y horas que administrativamente tenga señalados la guardería para la prestación del servicio.

En casos excepcionales y previa comprobación por parte del trabajador al personal autorizado de la guardería, se concederá un tiempo extraordinario que en ningún caso excederá de noventa minutos, para efecto de que el trabajador pueda recoger al menor.

Artículo 10. Las actividades que se realicen con los menores, se llevarán al cabo dentro de las instalaciones de la guardería, con excepción de aquéllas que conforme al programa educativo sea necesario realizar fuera de la unidad, en tal supuesto deberá avisarse previamente al trabajador quien podrá, en su caso, autorizar por escrito la salida del menor.

Artículo 11. El menor que no sea recogido dentro de los sesenta minutos posteriores al cierre de la guardería se considerará que ha sido abandonado.

Por lo que una vez agotadas las instancias de localización del trabajador o personas autorizadas, se procederá previa notificación de las autoridades de la guardería a los servicios jurídicos institucionales, a presentar al menor ante el Ministerio Público para iniciar el acta correspondiente.

Artículo 12. El trabajador o personas autorizadas para recoger a los menores se abstendrán de otorgar gratificaciones al personal de la guardería.

Artículo 13. La dirección de la guardería será responsable de la vigilancia en el cumplimiento de las normas técnicas o administrativas que rijan la prestación del servicio de guardería.

Ley general de educación, artículo 3° constitucional

Artículo 3o. Todo individuo tiene derecho a recibir educación. El Estado - federación, estados, Distrito Federal y municipios-, impartirá educación preescolar, primaria y secundaria. La educación preescolar, primaria y la secundaria conforman la educación básica obligatoria.

La educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia.

I. Garantizada por el artículo 24 la libertad de creencias, dicha educación será laica y, por tanto, se mantendrá por completo ajena a cualquier doctrina religiosa;

II. El criterio que orientará a esa educación se basará en los resultados del progreso científico, luchará contra la ignorancia y sus efectos, las servidumbres, los fanatismos y los prejuicios.

El instituto EMDLÑ, imparte la formación a niños de 43 días de nacidos a 4 años de edad, aunque aún no entran en esta ley por el límite de edad al niño usuario, de todas maneras la educación que se imparte es laica, y está enfocada al progreso en el conocimiento del menor, colaborando con su desarrollo psicológico, social, físico, y cognitivo.

2.6.- Alternativas de solución

Para poder mejorar la calidad en la atención y servicio de los usuarios del Instituto EMDLN, se hace una propuesta que consta de los siguientes recursos didácticos.

Principalmente estos recursos son para mejorar el servicio y hacerlo con mayor calidad, para la mayor satisfacción del usuario, tanto de la madre como del menor.

Por tanto se llevarán a cabo cursos, talleres, conferencias, capacitaciones dirigidos principalmente al personal de la institución, y a la Directora.

Curso – taller

Este curso – taller será dirigido para todo el personal y se realizará en un periodo de 40 horas, los temas principales a desarrollar será que realmente se empapen de las funciones de su puesto, de cómo deben hacerlo, y que es lo que ya no les corresponde.

Principalmente el conocimiento de las funciones que debe realizar cada uno es en base a los manuales de funcionamiento internos de la guardería, y en base a ellos se planeará este curso taller.

El principal objetivo es que conozcan a fondo todo lo teórico, que es lo que implica el manual, y también lo lleven a la práctica, buscando la mejor manera de aplicar sus conocimientos adquiridos.

De igual manera, se tiene como objetivo que el personal reconozca que el hacer bien lo que le corresponde, automáticamente aumenta la calidad en el servicio, en lo que hacen, y esto servirá para que hagan conciencia de esto, que la calidad en el servicio se puede dar con facilidad, sólo conociendo bien lo que deben hacer.

Aquí se dividirá por áreas, las cuales son la pedagógica, la educativa, la de cocina, intendencia, asistentes educativas, vigilante, fomento a la salud, y dirección.

Cada curso se dará independientemente, contando con una sesión para enriquecimiento cultural en donde se junte a las áreas que mayor relación tienen, esto con el fin de que conozcan lo que deben hacer y no hacer y lo que afecta si lo hacen o no hacen a la otra área de trabajo.

Curso de capacitación sobre la calidad.

Una vez que recuerden lo que cada quien debe hacer y cómo lo debe hacer, se les ofrecerá un curso de capacitación que tendrá una duración de 10 horas, en las cuales se hablará principalmente de todo lo que implica la calidad, el servicio, la atención, el espíritu de servicio, esto con el fin de que se haga conciencia de lo importante que es hacer lo que se debe y con calidad.

En esta conferencia también se verán aspectos de imagen persona, imagen de la institución, etc. con el fin de que se vea un cambio y entiendan el porqué se debe de cuidar la imagen de la institución y de su persona dentro y fuera de la institución.

También existirán sesiones de preguntas y respuestas. Se intercalará estas conferencias con pequeños equipos de trabajo por áreas en donde se propicie una comunicación y metas en común para lograr hacer su trabajo de la mejor manera.

Esto será en horas laborales, y existirá una monitora, para que se pueda dar un mayor enriquecimiento de los conocimientos adquiridos, y también que aumente el trabajo en equipo y la integración grupal, dando como resultado un mejor ambiente institucional.

Curso de formación continua.

Este curso se impartirá en 3 etapas, es el curso que podría decirse, más largo de los anteriores, ya que en este lo que se pretende es darle una continuidad a los conocimientos adquiridos y al desempeño en su trabajo diario.

Esto se pensó, por la rotación de personal que existe en este tipo de institutos, ya que la rotación se da con frecuencia, es importante que las nuevas integrantes conozcan todo lo relacionado con su puesto, y se sientan integradas en un ambiente de trabajo.

El curso, como se mencionó anteriormente, se impartirá en tres etapas, de dos a tres sesiones como máximo, la cual constará de la etapa inicial, esta se programará para el inicio de ciclo escolar, aunque en el sistema de guarderías IMSS, no existe un inicio de ciclo, pero si de año, por tanto el instituto lo tomará como lo hace el calendario oficial de la SEP, que es a finales de agosto, el otro se hará a mitad de ciclo, que será como en enero, y el último que se llevará a cabo a finales de junio.

Así sucesivamente, se comenzará nuevamente en agosto, esto con el fin de que exista realmente una capacitación continua, aparte de lo que ellas vean en sus juntas semanales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es la acción de indagar a partir de un vestigio, para descubrir algo. Para realizar una investigación se requiere de métodos y técnicas. La metodología de la investigación es el procedimiento riguroso, válido y fiable para adquirir conocimiento acerca de las leyes que rigen los hechos o las ideas.

La investigación tiene gran importancia en este trabajo puesto que es a partir de esta acción, el que se quiere descubrir algo que se está buscando en la institución El mundo de los niños. La aplicación de la encuesta es una herramienta muy importante, ya que es el medio de proceder para conseguir un fin, a través de su interpretación y la elaboración de gráficas de resultados, nos arrojarán información fiable a lo que se está buscando.

3.1 Hipótesis y delimitación de variables.

La hipótesis según Mercado (1994) “Es una suposición acerca de la posible solución de un problema. En sentido estricto es un enunciado general razonable y verificable de la relación entre dos o más variables”. (p. 11).

En general se distinguen varios tipos de hipótesis, las cuales son de ocurrencias, empíricas, plausibles y convalidadas.

Las de concurrencia son hipótesis que están basadas en conocimientos anteriores y nuevas experiencias, pero no suficientemente justificadas.

Empíricas, son suposiciones aisladas sin fundamento teórico, pero que se han podido comprobar por medio de la experiencia.

Plausibles, son suposiciones que tiene fundamento teórico, pero que no han sido comprobadas por la experiencia.

Convalidadas, Son hipótesis que tienen fundamento teórico y que han sido comprobadas empíricamente.

Considerando los diferentes tipos de hipótesis, la que cabe en este trabajo es la siguiente:

Hipótesis:

A mejor intervención directiva en función al servicio, mejor será la calidad en la atención al usuario en el Instituto El mundo de los Niños.

Esta hipótesis es de tipo plausible, puesto que tienen un fundamento teórico que aún no han sido comprobadas por la experiencia.

Delimitación de variables

Mercado (1994) define a las variables como “La investigación científica es la actividad más productiva de la experiencia humana: añade a la observación el control de ciertos factores que se denominan variables. El control de variables significa tener el dominio de éstas, de tal manera que puedan medirse y cuantificarse mediante instrumentos de registro y medición”.(p 15)

La variable independiente es el factor que el experimentador manipula; es la causa o el antecedente.

La variable dependiente es la no manipulada, es decir aquella que se observa en relación con la variación en la variable independiente, es el efecto o consecuente.

Las variables de la hipótesis de esta investigación son las siguientes:

Variable Independiente:

La intervención directiva en función al servicio.

Conceptualización:

La intervención directiva en función del servicio va muy de la mano con la preparación, experiencia y el liderazgo que desempeña la autoridad Directiva,

tomando en cuenta la creatividad, tener visión hacia el futuro de la empresa, puesto que lo que se hace hoy solamente garantiza el presente, y esto no es lo que se quiere de una empresa educativa, La intervención directiva también va relacionada con buscar mejorar el servicio cumpliendo con los objetivos de la empresa, propiciar un ambiente de confianza en los actos del trabajador, que tenga carisma y empatía con el personal, y contribuir constantemente con la capacitación del personal, buscando temas que propicie el mejoramiento en el desempeño laboral y personal.

Operacionalización:

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Índice
Intervención directiva	Preparación	Licenciatura o pasantía en la carrera humanísticas, educativa o de servicio social.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)
	Experiencia	Mínima de un año frente a grupo.	Casi nunca
	Liderazgo	Hace las cosas que tiene que hacer	(2)
		Es dinámica	Nunca (1)
		Comprende	Siempre (5)
		Piensa en el largo plazo	
		Es flexible	

	<p>Creatividad</p> <p>Tiene imaginación</p> <p>Innova</p> <p>Implementa novedades en las actividades de los niños</p> <p>Crea novedades para que los padres puedan conocer lo que hace sus hijos.</p> <p>Visión</p> <p>Se da cuenta de las necesidades primordiales de la institución.</p> <p>Busca novedades que ayuden a mejorar la institución.</p> <p>Trabaja para ser la mejor guardería.</p>	<p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>	
<p>Función al servicio</p>	<p>Buscar una mejoría en el servicio</p>	<p>Se apega a lo que se establece en los manuales de la institución.</p> <p>Si duda de alguna función lo corrobora en el manual.</p> <p>Si sigue con la duda lo consulta con el departamento de guarderías.</p> <p>Lleva a cabo una acción para mejorar la institución aún y cuando esa acción no se especifique en el manual.</p>	<p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>

	<p>Buscar la formación de su personal</p>	<p>Existe una capacitación inicial consciente y excelente al puesto.</p> <p>Existe capacitación en cuanto a las técnicas del trato al niño.</p> <p>En la capacitación se abordan temas de acuerdo a las necesidades.</p> <p>Se hace a conciencia de las necesidades de la institución la capacitación</p> <p>Con que frecuencia se dan las capacitaciones.</p>	<p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
	<p>Buscar el servir al usuario de la mejor manera posible</p>	<p>Checa constantemente el buzón de sugerencias</p> <p>Atiende a la madre usuaria en el momento que ésta lo necesita.</p> <p>Platica las inquietudes de los padres de familia con la persona indicada a resolver dicha inquietud.</p> <p>Le da seguimiento a las inquietudes de la madre usuaria.</p>	<p>(2)</p> <p>Nunca (1)</p>

Variable Dependiente

La calidad en la atención al usuario

Conceptualización:

Para Crosby (1991) “la **calidad** debe de definirse como el cumplir los requisitos. Esta definición permite a la organización operar con algo más que la opinión o la experiencia”. (p72).

Dentro de la guardería es necesario cumplir con los manuales de operación, ya que son estos, los que indican el proceso y la forma de tratar a los niños usuarios.

La calidad también se da en la manera en que el producto cubre la función para la que está diseñado, y la guardería está diseñada para dar un servicio de atención a niños, y la tranquilidad a las madres usuarias, y esto es lo que hay que hacer bien, y conseguir que las madres estén contentas con el servicio que recibe su niño.

La opinión de la madre usuaria con respecto al servicio es un de los parámetros que se deben usar en la guardería para medir la calidad de la institución.

Por otro lado, la atención, los usuarios de la guardería la ven de entrada en la guardería en la forma en cómo reciben a su hijo, ocasionando en ellos un estímulo para dejar a su hijo y seguir con un estado de confianza en la institución, puesto

que el instituto, desde ahí demuestran la atención que tienen con el pequeño y como los padres usuarios lo notan.

Igualmente el menor, si lo recibe una maestra que le pone atención a sus necesidades, el pequeño se sentirá con la confianza de quedarse con ella, puesto que sus estímulos de satisfacción estarán satisfechos de acuerdo a sus necesidades.

Operacionalización:

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Índice
Calidad	<p>Conoce el manual que corresponde a su área.</p> <p>Aplica como debe ser los pasos del manual, para cumplir con su trabajo.</p> <p>Recibe retroalimentación de su trabajo conforma a lo establecido por el IMSS.</p>	<p>Manual para la inscripción del niño</p> <p>Manual de recepción del niño</p> <p>Manual para cada sala de atención</p> <p>Manual de salud</p> <p>Manual de nutrición</p> <p>Manual de limpieza.</p>	<p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p>
Atención	<p>Está consciente de que el trabajo que realiza está el tratar</p>	<p>Desde en la forma como se recibe, hasta la salida</p>	<p>Nunca (1)</p>

	<p>con la atención a los niños.</p> <p>Está consciente que la atención a la madre usuaria también es importante.</p> <p>Le gusta servir a los demás.</p>	<p>del mismo de la institución.</p> <p>Desde el momento en que entra a la guardería, los informes que se le dan de sus hijos, y la forma en cómo se le trata.</p> <p>Atender, estar al pendiente, y buscar el agrado de la persona para su bienestar.</p>	<p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
--	--	---	--

3.2 Diseño y tipo de investigación

Según Mercado (1994) El diseño experimental es el proceso investigador en el cual una o más variables son manipuladas bajo condiciones que permita la obtención de información, y que muestre los efectos de dichas variables de manera inconfundible. (p.63 y 64).

Según Grajales (2000), “Cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos, es así como se desarrolla una investigación de tipo no experimental” (p. 3).

Esta investigación su diseño es no experimental, puesto que solamente se examinan detenidamente los fenómenos en forma directa y real para obtener la información deseada.

Para clasificar los tipos de investigación se encontraron tres tipos, que son el tipo exploratoria, descriptiva y explicativa.

Según Grajales (2000) “Los estudios exploratorios nos permiten acercarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular” (p. 3).

Para Grajales (2000) “Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características(p. 3).

Grajales (2000) menciona que “Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apunta a las causas de los eventos físicos o sociales” (p. 3).

Según esta investigación maneja de tipo descriptiva – explicativa, puesto que solamente describe los sucesos que se observan en un fenómeno determinado dentro de la institución y a través de lo explicativo se busca comprender o entender por qué sucede dicho fenómeno.

3.3 Trabajo de campo.

a) Población y muestra

Población

La población es un conjunto de personas a investigar, que tienen en común algunas características definitivas, ante la incapacidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto al cual se le denomina muestra.

La muestra, para Mercado (1994) “es una porción significativa del universo que se selecciona para entrevistar. (p. 65)

La muestra que se utilizó en este trabajo es de tipo probabilístico, al azar simple, puesto que todos los padres de familia y el personal de la institución tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados para ser incluidos en la muestra.

Pero la muestra en cuanto al personal se tomó a la mayoría, ya que en el momento de la aplicación de las encuestas, casi todo el personal se encontraba presente y con gusto decidieron contestar la encuesta.

La población con la cual se trabaja en esta investigación es la siguiente:

Personal que labora en la institución

Área de atención	Mujeres
Lactantes A	5
Lactantes B	5
Lactantes C	5
Maternal A	5
Maternal B1	4
Maternal B2	4
Maternal C1	4
Maternal C2	2
Intendencia	5
Cocina	5
Coordinadora educativa	1
Coordinadora pedagógica	1
Secretaria	1
Neuromotor	1
Enfermera	2
Vigilante	1
Total	51

Usuarios de la guardería

Se encuentran inscritas a 150 trabajadoras afiliadas al IMSS, de las cuales se les aplicó solamente a 80, pero la encuesta la pudieron haber contestado no solamente la madre usuaria, sino también personas autorizadas a recoger al menor, que en su caso puede ser el padre, algún pariente o conocido.

Sala de atención	Mujeres	Total
Lactantes A	21	10
Lactantes B	21	10
Lactantes C	20	10
Maternal A	20	10
Maternal B1	19	6
Maternal B2	19	12
Maternal C1	19	11
MaternalC2	11	11
Total	150	80

Muestra:

De las 51 personas que laboran de la institución se le aplicó al 86% de la población, siendo en su totalidad una población encuestada femenina.

Quedando de la siguiente manera la distribución de encuestadas.

Área de atención	Mujeres	Total
Lactantes A	5	5
Lactantes B	5	4
Lactantes C	5	5
Maternal A	5	5
Maternal B1	4	3
Maternal B2	4	3
Maternal C1	4	4
Maternal C2	2	2
Intendencia	5	5
Cocina	5	2
Coordinadora educativa	1	1
Coordinadora pedagógica	1	1
Secretaria	1	1
Neuromotor	1	1
Enfermera	2	2
Vigilante	1	0
Total	51	44

El tamaño de la muestra de la población total usuaria del Instituto EMDLN a la cual se aplicó la encuesta es el 53%, lo que equivale a 80 personas usuarias

encuestadas de un total de 150 a las cuales se les otorga el servicio, de las cuales se distribuyeron las encuestas de la siguiente manera:

Sala de atención	Mujeres	Hombres	Total
Lactantes A	5	5	10
Lactantes B	7	3	10
Lactantes C	8	2	10
Maternal A	10	0	10
Maternal B1	4	2	6
Maternal B2	9	3	12
Maternal C1	8	3	11
MaternalC2	9	2	11
Total	60	20	80

b) Instrumentos

Los instrumentos que se escogieron para hacer este estudio de campo fue la encuesta, ya que para Mercado (1994) la encuesta “es un medio de recolección de información que consiste en hacer preguntas a un grupo de personas previamente seleccionadas”. (p. 64).

La encuesta aplicada en este trabajo es de tipo estructurada, ya que es conducida y controlada por medio de un cuestionario.

Básicamente contiene datos de identificación de sexo y edad, e información básica, como el objetivo de la encuesta y para qué se está elaborando.

Las preguntas que se utilizaron en la encuesta son de elección múltiple, en donde el entrevistado tiene la opción de escoger entre un número específico de alternativas para que elija una.

Se elaboraron un total de 22 preguntas cerradas, para que el encuestado pudiera tener solamente cinco opciones como respuesta, esto se hizo de tal manera para facilitar el vaciado de datos y para que el encuestado tuviera mayor facilidad para contestar todas las preguntas, sin comprometerlo a que escribiera más.

Las opciones de respuesta son: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), y nunca (1). Al finalizar la encuesta, se presenta un apartado para que pongan, si así lo desean, comentarios y sugerencias.

Primeramente se aplicó una encuesta a los padres de familia (Anexo No. 2) y posteriormente otro a todo el personal que labora en la institución (Anexo No. 3), tomándolos en cuenta como personal en general, y no por cada área de trabajo, ya que las encuestas aplican situaciones generales de la institución.

c) Aplicación de instrumento y/o recolección de datos.

Pilotaje:

La encuesta que se aplicó a los padres de familia o usuarios de la guardería coincidió en las preguntas 11 y 12 que los padres de familia no tenían ni idea de que poner, y al momento de aplicarlas decidían dejarlas en blanco, pues comentaron que esas preguntas no conocían respuesta alguna, por tal motivo se optó por reformular esas preguntas quedando de la siguiente manera:

¿Cómo estaban las preguntas?

11. ¿La Directora está presente en la capacitación del personal?

12. ¿La Directora integra al nuevo personal al equipo de trabajo de la guardería, con calidez?

¿Cómo quedaron las preguntas?

11. ¿La directora supervisa la plática que se te dio, de uso y servicio de la guardería?

12. ¿La directora integra al nuevo niño (a) a la guardería, con calidez?

La aplicación del pilotaje duró muy poco, puesto que se detectó inmediatamente, sólo se aplicaron 6 encuestas de esta manera, y se decidió hacer el cambio en las preguntas.

Aplicación de la encuesta

Las encuestas al personal se aplicaron en el transcurso de la jornada laboral, se les repartió a las asistentes educativas en la hora en que los niños toman la siesta, y al resto del personal en el transcurso de la jornada.

No tuvieron problema alguno para contestar las encuestas, lo hicieron de la mejor manera.

A algunos usuarios de la guardería se les aplicó en el momento en que llegaban a dejar a sus hijos, y a otros usuarios la contestaron en el lapso en que se les entregaba a sus hijos.

Algunos papás comentaban al momento de estar respondiendo la encuesta que si ponían algunas cosas negativas no les iba a afectar con el trato hacia sus hijos, naturalmente en ese momento se les explicó que no tenía por supuesto no iba a suceder eso, esto era con la finalidad de dar un servicio de mayor calidad, tanto para los niños, como para el usuario.

Para obtener los instrumentos se aplicaron las encuestas en el área de filtro de la Institución, siendo este el lugar donde las madres usuarias está autorizadas para entregar y recoger a los menores.

En el momento que se presentaron a recoger a sus hijos, se le entregaba la encuesta, en ese momento el usuario o persona autorizada contestaba la encuesta, entregándola inmediatamente después de terminarla a la encargada de filtro.

La hora de recoger a los niños varía entre cada usuario, pero se creyó oportuna esta hora, puesto que no traen prisa y tienen tiempo de contestarla.

d) Procesamiento de información

Los siguientes cuadros muestran la recopilación de datos:

TABULACIÓN DE CUESTIONARIOS APLICADOS A USUARIOS
 INSTITUTO EL MUNDO DE LOS NIÑOS
 VALOR

ENCUESTA	SEXO	EDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
			SIEMPRE	5	CASI SIEMPRE	4	A VECES	3	CASI NUNCA	2	NUNCA	1												
1	F	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	F	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	F	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	F	30	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	2	5	4	3
5	F	30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	F	22	5	1	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4
7	F	35	5							5							5			5			5	
8	F	22	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4		3	5	5	5
9	F	27	3	2	5	5	2			5	4	5	5		1		5	4			4	3	4	3
10	F	29	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	M	33	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5
12	M	28	5							5	5	5	5	5	5		5		5	5	5	5	5	5
13	F	22	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3
14	F	31	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
15	M	25	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	M	28	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
17	F	26	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5
18	F	51	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5
19	F	19	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3
20	M	32	1	1	5	3	2			4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	3	3	5	5	4
21	F	31	3	5	5	3	3			5	4	5	4	5	1	5	5	5	3	5	3	5	3	4

ENCUESTA	SEXO	EDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
22	F	28	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3		2	5	4	3	4	4	4	4	4
23	F	30	3	1	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4
24	F	36	5	2		5	4	3		5	5	5	5	5	1	3	5	5	4	5	3	3		4
25	M	40	3	1	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
26	F	29	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		4	5
27	F	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5
28	F	34	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	M	29	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30	F	19	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
31	F	22	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	2	5	3	1	2	2	3	3	4
32	F	32	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4
33	F	30	4	2	4	4	3			4	3	5		4		5	5	5	5	4	4	4	5	4
34	M	29	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
35	F	50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
36	F	37	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
37	M	34	5	1		4				5	5	5			1	5	5	4	4	1	3	3	5	5
38	F	40	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		1	5	5	5	5	5	5	5	5
39	F	28	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
40	F	19		1						5	5				1	5	5	5	5		3	5	5	5
41	F	21	4	2	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5
42	F	38	1	1	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
43	F	25	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	5	1	3	3	1	5	5
44	F	28	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5			3	5	5	5	5	5	5	5	5
45	M	35	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5
46	M	26	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
47	F	29	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4
48	M	35	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5

ENCUESTA	SEXO	EDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
49	F	33	3	5	5						5	5	5				5	5	5	5	3	5	5	5
50	M	33	5	5	5	4	4			5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
51	M	31	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	3	5	1	4	5	4	5	5	5	5	3	5
52	F	42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
53	M	25	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	2	3	5	5	3	3	3	4	5	4
54	F	23	5	1	5	2	4	4	1	4	4	5	1	4	3	4	5	5	5	1	3	3	5	5
55	M	41	3	3	3	3	3			4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4
56	M	48		4	5	5	4	4		4	5	5	5	5	4		5	5	4	4	4	5	4	5
57	F	28	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
58	F	36	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
59	M	39	3	1	5	5	5	5	4			5	5	5	4	4	5			4	5	5	5	5
60	F	36	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	1	2	5	5	3	2	4	4	3	4
61	M	26	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4
62	F	38	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
63	F	27	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	F	31	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4
65	M	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	F	33	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5
67	M	30	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	F	39	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
69	M	28	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
70	F	32	5	1	5	5	3	3	2	4	4	5	4	5	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5
71	F	24	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	3
72	F	24	5	4	5	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	5	4	3	3	4	1	4	3
73	F	26	2	1	3	3	1	2	4	4	2	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
74	F	34	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
75	F	32	3	1	5	1	2	2	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5

ENCUESTA	SEXO	EDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
76	F	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	F	20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
78	F	25	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	1	2	1	1	5	1	1	1	5	5	5	4
79	F	34	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	F	26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

TABULACIÓN DE CUESTIONARIOS APLICADOS A DOCENTES
 INSTITUTO EL MUNDO DE LOS NIÑOS
 VALOR

SIEMPRE	5	CASI SIEMPRE	4	A VECES	3	CASI NUNCA	2	NUNCA	1														
ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
SEXO																							
EDAD																							
1	F	20	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
2	F	22	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	F	26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	F	22	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	
5	F	18	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
6	F	25	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	
7	F	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	F	22	5	5	5	5	4	5	3	5	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	
9	F	24	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
10	F	33	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	
11	F	22	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	
12	F	20	4	2	3	2	3	3	3	5	3	2	2	3	5	3	3	5	5	4	5	3	
13	F	18	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	
14	F	25	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	
15	F	20	3	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	F	23	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
17	F	21	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
18	F	20	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
19	F	34	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
20	F	23	3	5	3	4	3	5	2	3	5	1	2	1	3	5	3	3	4	3	5	3	
21	F	27	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	

ENCUESTA	SEXO	EDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
22	F	28	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4
23	F	20	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
24	F	19	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	5	5	5	3	4	4	5	5	3
25	F	22	5	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	F	24	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3
27	F	18	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
28	F	19	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4
29	F	23	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4
30	F	24	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	F	19	1	3	5	5	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	5	5	3
32	F	24	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	F	26	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5
34	F	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	F	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	F	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
37	F	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
38	F	24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	F	38	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3
40	F	25	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
41	F	26	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
42	F	25	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
43	F	35	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
44	F	22	4	3	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	3	1	4	5	4	5	5	4	3	5

CONCENTRADO TOTAL DE RESPUESTAS
ENCUESTAS APLICADAS A USUARIO DEL INSTITUTO EL MUNDO DE LOS NIÑOS

NO. PREGUNTA	OPCIONES						PORCENTAJE						SEXO		EDAD			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	NO CONTESTO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	NO CONTESTO	FEMENINO	MASCULINO	17 a19	20 A 30	31 A 40	41 A 501
1	47	10	15	1	5	2	58.75%	12.50%	18.75%	1.25%	6.25%	2.50%	58	22	3	42	31	4
2	27	13	15	6	17	2	33.75%	16.25%	18.75%	7.50%	21.25%	2.50%						
3	60	12	3	0	1	4	75.00%	15.00%	3.75%	0.00%	1.25%	5.00%						
4	54	13	7	0	3	3	67.50%	16.25%	8.75%	0.00%	3.75%	3.75%						
5	27	22	18	6	3	4	33.75%	27.50%	22.50%	7.50%	3.75%	5.00%						
6	29	22	17	2	2	8	36.25%	27.50%	21.25%	2.50%	2.50%	10.00%						
7	24	22	17	3	2	12	30.00%	27.50%	21.25%	3.75%	2.50%	15.00%						
8	55	19	4	0	0	2	68.75%	23.75%	5.00%	0.00%	0.00%	2.50%						
9	45	22	7	2	2	2	56.25%	27.50%	8.75%	2.50%	2.50%	2.50%						
10	66	10	2	0	0	2	82.50%	12.50%	2.50%	0.00%	0.00%	2.50%						
11	53	12	5	3	3	4	66.25%	15.00%	6.25%	3.75%	3.75%	5.00%						
12	46	16	10	1	1	7	56.79%	19.75%	12.35%	1.23%	1.23%	8.64%						
13	38	11	11	2	11	7	47.50%	13.75%	13.75%	2.50%	13.75%	8.75%						
14	35	16	11	3	4	11	43.75%	20.00%	13.75%	3.75%	5.00%	13.75%						
15	74	3	0	1	1	1	92.50%	3.75%	0.00%	1.25%	1.25%	1.25%						
16	61	10	4	0	2	3	76.25%	12.50%	5.00%	0.00%	2.50%	3.75%						
17	43	13	18	0	3	3	53.75%	16.25%	22.50%	0.00%	3.75%	3.75%						
18	50	12	11	2	3	2	62.50%	15.00%	13.75%	2.50%	3.75%	2.50%						
19	40	20	17	2	0	1	50.00%	25.00%	21.25%	2.50%	0.00%	1.25%						
20	50	17	9	0	2	2	62.50%	21.25%	11.25%	0.00%	2.50%	2.50%						
21	58	14	7	0	0	1	72.50%	17.50%	8.75%	0.00%	0.00%	1.25%						
22	54	18	7	0	0	1	67.50%	22.50%	8.75%	0.00%	0.00%	1.25%						

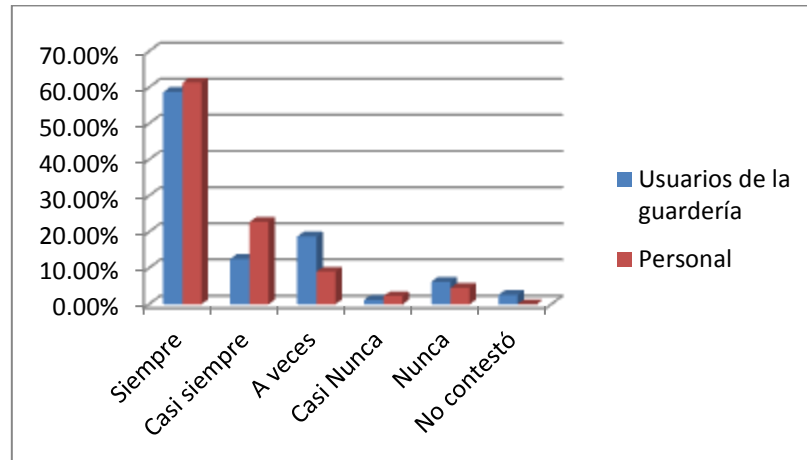
CONCENTRADO TOTAL DE RESPUESTAS
ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL INSTITUTO EL MUNDO DE LOS NIÑOS

NO. PREGUNTA	OPCIONES					PORCENTAJE					SEXO		EDAD				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	NO CONTESTÓ	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	NO CONTESTÓ	FEMENINO	MASCULINO	18 a30	31 A 40	41 A 50
1	27	10	4	1	2	0	61.36%	22.73%	9.09%	2.27%	4.55%	0.00%	44	0	39	4	1
2	29	7	6	2	0	0	65.91%	15.91%	13.64%	4.55%	0.00%	0.00%					
3	36	4	4	0	0	0	81.82%	9.09%	9.09%	0.00%	0.00%	0.00%					
4	22	14	7	1	0	0	50.00%	31.82%	15.91%	2.27%	0.00%	0.00%					
5	25	17	2	0	0	0	56.82%	38.64%	4.55%	0.00%	0.00%	0.00%					
6	17	17	10	0	0	0	38.64%	38.64%	22.73%	0.00%	0.00%	0.00%					
7	11	19	10	4	0	0	25.00%	43.18%	22.73%	9.09%	0.00%	0.00%					
8	19	13	11	1	0	0	43.18%	29.55%	25.00%	2.27%	0.00%	0.00%					
9	19	8	17	0	0	0	43.18%	18.18%	38.64%	0.00%	0.00%	0.00%					
10	35	8	1	0	0	0	79.55%	18.18%	2.27%	0.00%	0.00%	0.00%					
11	25	12	6	0	1	0	56.82%	27.27%	13.64%	0.00%	2.27%	0.00%					
12	26	9	6	3	0	0	59.09%	20.45%	13.64%	6.82%	0.00%	0.00%					
13	24	11	6	2	1	0	54.55%	25.00%	13.64%	4.55%	2.27%	0.00%					
14	27	5	11	0	1	0	61.36%	11.36%	25.00%	0.00%	2.27%	0.00%					
15	41	2	1	0	0	0	93.18%	4.55%	2.27%	0.00%	0.00%	0.00%					
16	31	8	5	0	0	0	70.45%	18.18%	11.36%	0.00%	0.00%	0.00%					
17	26	9	9	0	0	0	59.09%	20.45%	20.45%	0.00%	0.00%	0.00%					
18	31	9	4	0	0	0	70.45%	20.45%	9.09%	0.00%	0.00%	0.00%					
19	23	16	5	0	0	0	52.27%	36.36%	11.36%	0.00%	0.00%	0.00%					
20	40	4	0	0	0	0	90.91%	9.09%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%					
21	41	2	1	0	0	0	93.18%	4.55%	2.27%	0.00%	0.00%	0.00%					
22	23	12	9	0	0	0	52.27%	27.27%	20.45%	0.00%	0.00%	0.00%					

3.4 Resultados

Gráfica No. 1

¿El personal directivo de la guardería ha tenido una preparación mínima de Licenciatura y experiencia frente a grupo?



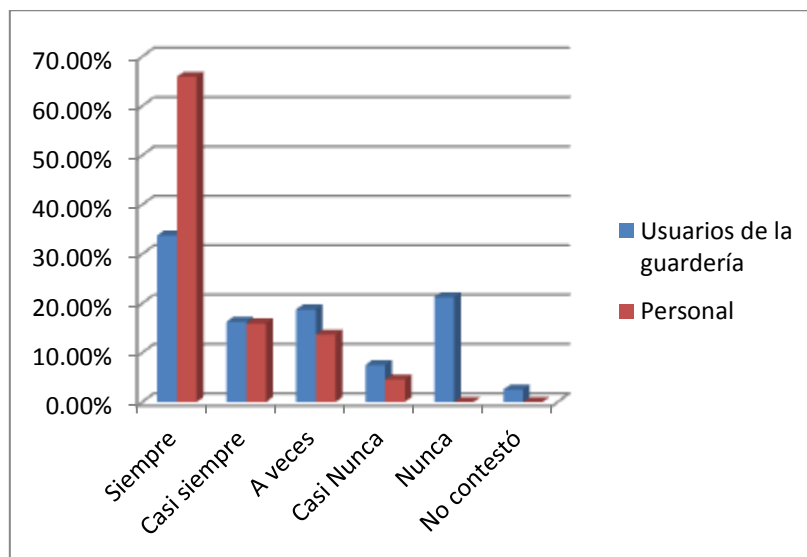
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 58.7% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 61% considera que la directora tiene la preparación y experiencia frente a un grupo. En las otras opciones, los resultados son 12.5%, 18.7%, 1.2%, 4.5% y 2.5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 22.7%, 9%, 2.2%, 4.5% y 0% refiriéndose al personal.

Es notorio que exista un porcentaje, aunque sea pequeño, que considere a la directora como una persona poca experiencia y falta de preparación, esto se debe en los usuarios no están informados del currículum de la directora, y por parte del personal tal vez no la consideran con la experiencia necesaria. Esto puede solucionarse con alguna sesión informativa a los usuarios, y una mayor capacitación a la directora.

Gráfica No 2

¿Usted ha recibido atención directamente de la directora?



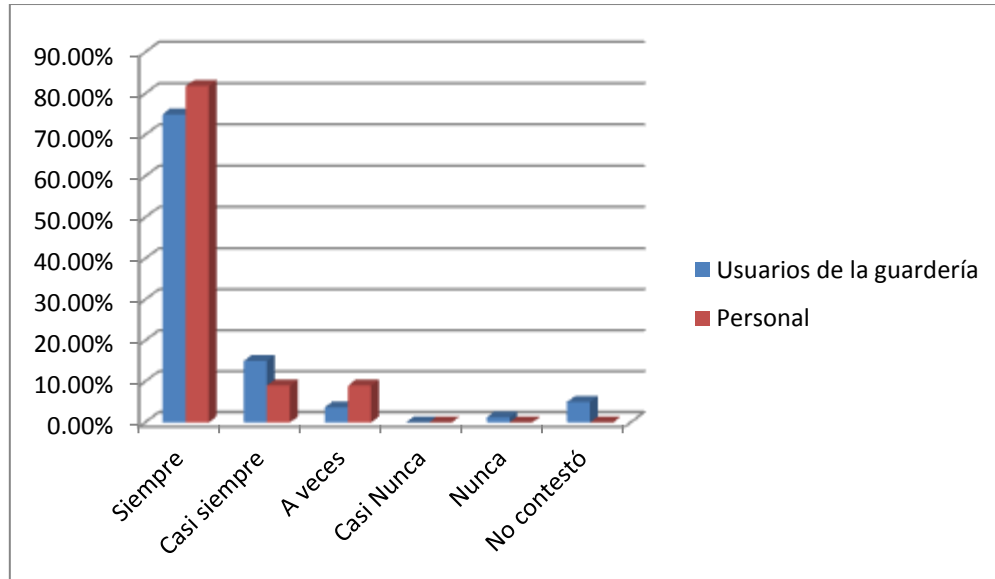
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 33.7% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 61% considera que ha recibido atención directa de la directora. En las otras opciones, los resultados son 16.25%, 18.7%, 7.5%, 21.2% y 2.5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 65.9%, 15.9%, 13.6%, 4.5%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

Aquí comienza el análisis del trato personalizado que les da la Directora a los usuarios, puesto que el resultado que se esperaba es que todos contestaran que si recibían atención de la Directora, el 21% contestó que nunca, y en sus observaciones comentaron que ni si quiera saben quién es, esto demuestra la falta de atención que brinda la directora a los usuarios de la Institución.

Gráfica No. 3

¿La directora busca el bienestar de los niños?



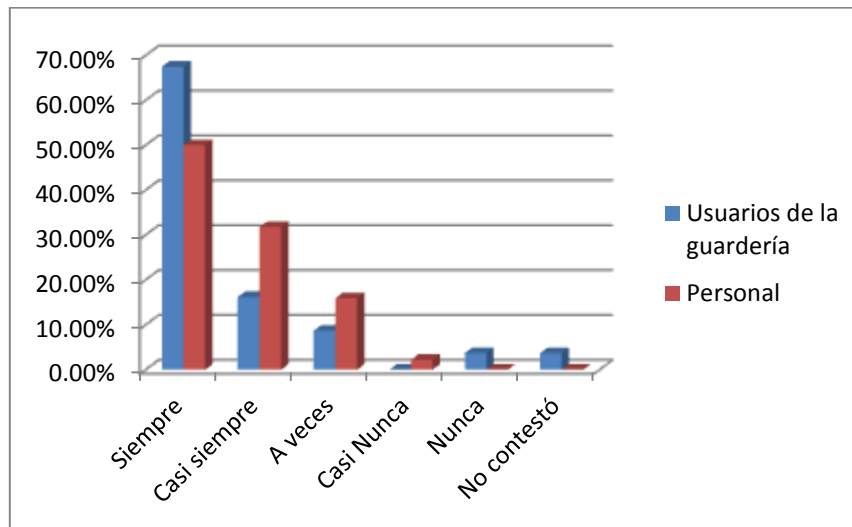
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 75% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 81% considera que la directora busca el bienestar de los niños. En las otras opciones, los resultados son 15%, 3.7%, 0%, 1.2% y 5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 9%,.9%, 0%, 0%y 0% refiriéndose al personal.

Existe un porcentaje mínimo de los usuarios que contesta que la Directora no busca el bienestar de los niños, señal que hay papás que al dejar a sus hijos no lo hacen con el 100% de la confianza en que sus hijos vana estar bien en esta institución, es un punto para hacer hincapié en la capacitación del personal y principalmente de la Directora.

Gráfica No.4

¿La Directora busca el bien de la institución, en cuanto al inmueble?



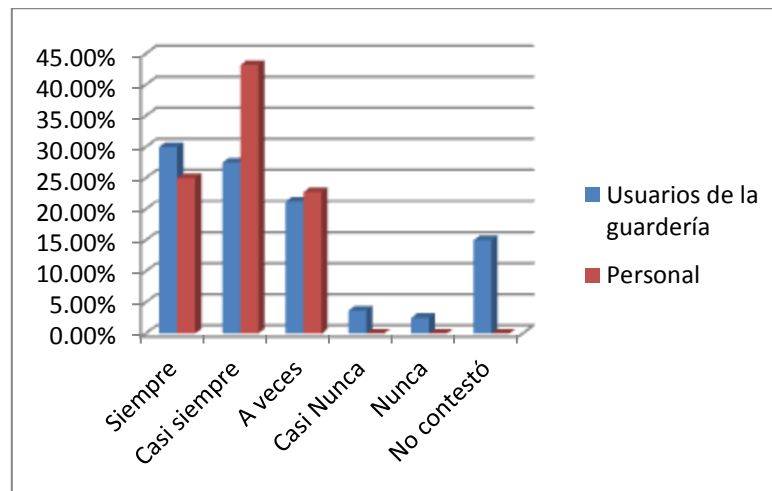
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 67.5% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 50% considera que la directora si busca el bienestar del inmueble. En las otras opciones, los resultados son 16.25%, 8.7%, 0%, 3.7% y 3.7% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 31.8%, 15.9%, 2.2%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

Esta encuesta refleja que la mayoría de los usuarios si ven que la directora busca el bienestar del inmueble, mientras que el personal, que es el que está la mayor parte del tiempo en la institución, sólo la mitad encuestada cree que la directora busca el bienestar del inmueble, esto se puede reflejar físicamente, ya que se nota en el mantenimiento que se le da a las cosas y que la Directora esté al pendiente. Tiene mayor peso lo que el personal haya contestado pues son lo que se dan cuenta directamente de lo que sucede dentro de la institución, por tal motivo se le hará saber a la directora, por medio de la capacitación, la necesidad de ver por el bienestar del inmueble, y que es parte de su trabajo checar diariamente esta parte tan importante de la Institución.

Gráfica No. 5

¿La Directora acude constantemente al área de filtro?



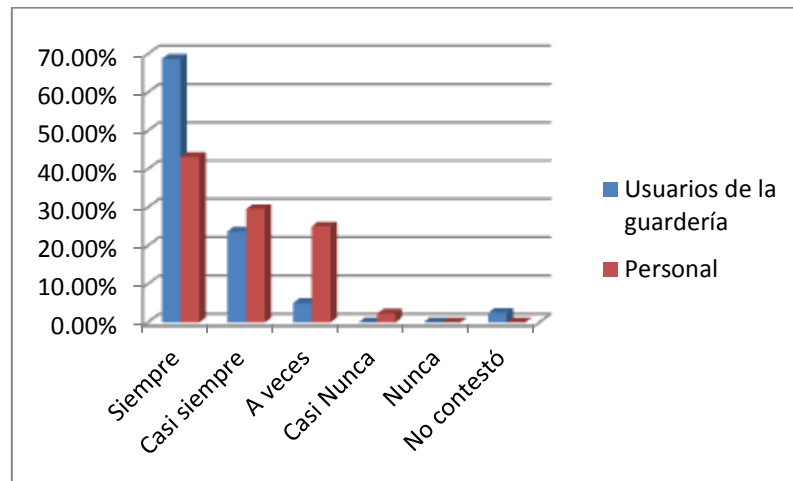
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 30% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 25% considera que la directora acude constantemente a filtro. En las otras opciones, los resultados son 27.5%, 21.2%, 3.7%, 2.5% y 15% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 43.1%, 22.7%, 9%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

La directora debe darse tiempo de estar en el área de filtro, ya que es el lugar indicado donde se recibe al niño usuario, y tal vez donde los padres de familia tengan la oportunidad de hablar sobre alguna inquietud de la directora con sus hijos. Se deberá hacer mayor énfasis en la importancia del trato personal que se les debe de otorgar a los usuarios, ya que sólo el 30% contestó que si la ve en filtro, quedando fuera el 70% de la muestra entrevistada, donde hacen algunos la observación de que no conocen a la directora.

Gráfica No. 6

¿La directora supervisa las actividades de los niños?



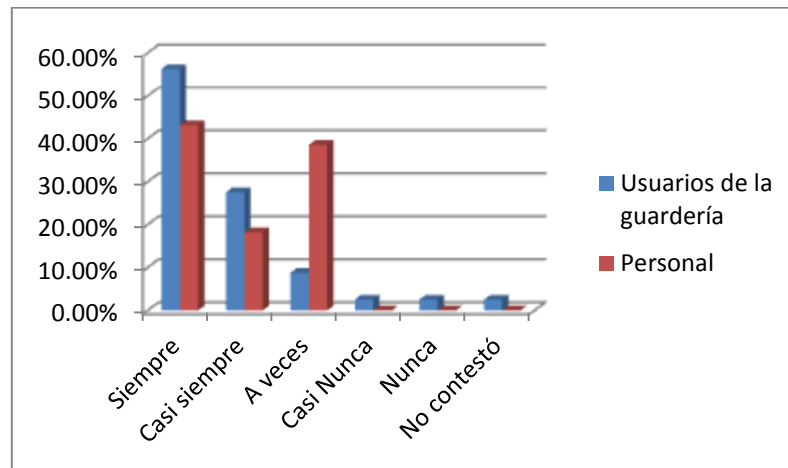
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 68.7% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 43.1% considera que la directora supervisa las actividades de los niños. En las otras opciones, los resultados son 23.7%,5%,0%,0% y 0% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 29.5%, 25%, 2.7%, 0%y 0% refiriéndose al personal.

La mayoría de los usuarios responde que si creen que la directora supervisa las actividades de los niños, mientras que la mayoría del personal hace referencia que a veces o casi siempre, esto nuevamente refleja lo que el personal ve y que los padres solamente creen, será necesario buscar una capacitación donde se concientice a la directora de la importancia que tiene la presencia de la misma dentro de la institución, y que el personal si crea que la directora se preocupa por las actividades que se dan en la guardería, y hacer también conciencia al personal, que cuando la directora no pasa a supervisar las actividades de los niños, quien si lo debe hacer en su lugar es la Pedagoga y la Educadora.

Gráfica No.7

¿La Directora está presente en la hora de los alimentos de los niños?



(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

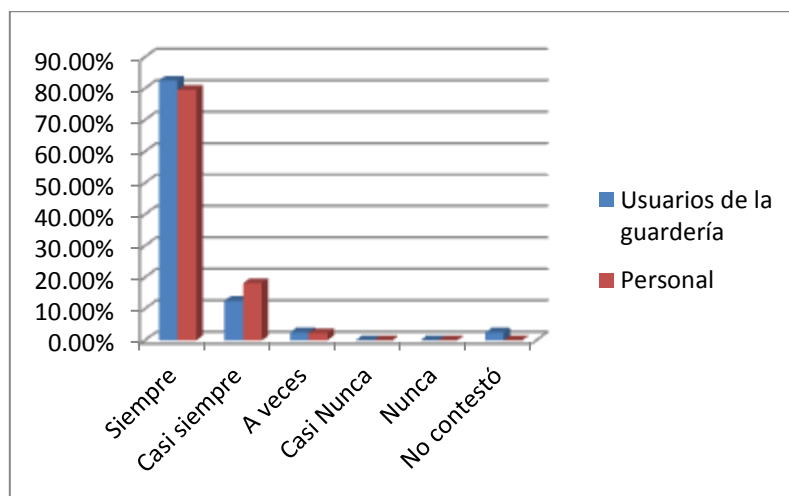
En la opción siempre el 56.2% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 43.18% considera que la directora si está presente a la hora de los alimentos de los niños. En las otras opciones, los resultados son 27.5%, 8.7 %, 2.5%, 2.5%, y 2.5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 18.1%, 38.6%, 0%, 0%y 0% refiriéndose al personal.

Es una de las actividades de mayor importancia para la directora, el supervisar la hora de los alimentos, estar al pendiente de los niños, por medio de la observación, cerciorándose de que el personal haga esta actividad como debe, ya que es de gran valor este momento dentro de la guardería, puesto que hay niños que sólo el alimento que se les da en la guardería es con lo que se quedan en todo el día, por tal motivo si es necesario la presencia de todo el personal y en especial de la directora en estos momentos de alimentación del niño.

Será necesario anotarlo para tema de capacitación de la directora.

Gráfica No.8

¿Los eventos que se llevan a cabo dentro de la guardería, como festivales y festejos, se realizan con buena organización?



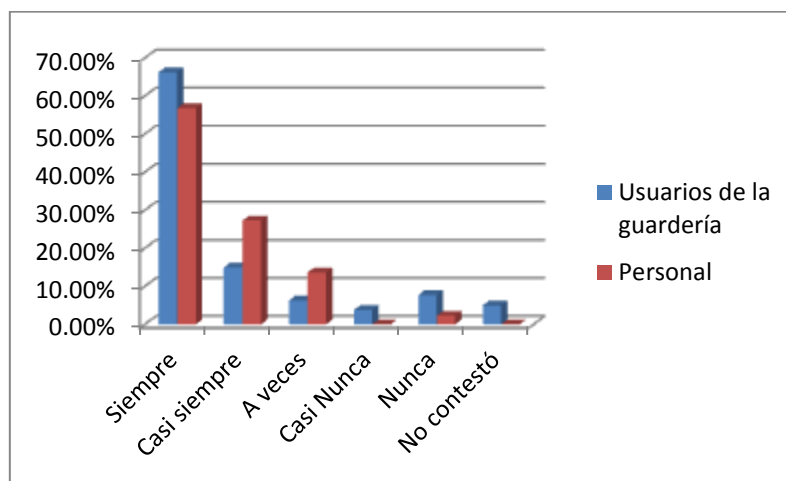
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 82.5% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 79.5% considera que los eventos que se realizan en la guardería cuentan con buena organización. En las otras opciones, los resultados son 12.5%, 2.5%, 0%, 0% y 2.5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 18.1%, 2.2%, 0%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

Cuando los padres de familia asisten a un festejo de la institución, si ven con agrado, buena organización el festejo, señal que quedan complacidos con estos momentos tan importantes para la institución.

Gráfica No.9

¿La Directora busca novedades para mejorar las actividades de la institución?



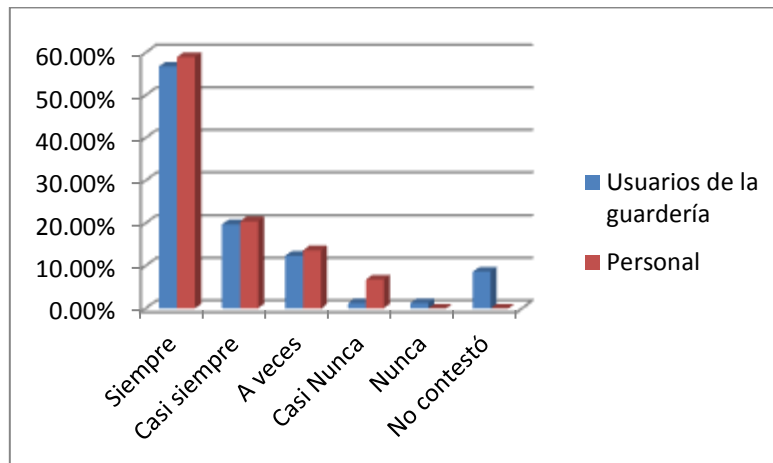
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 66.2% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 56.8% considera que la directora busca novedades para la institución. En las otras opciones, los resultados son 15%, 6.2%, 3.7%, 3.7% y 5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 27.2%, 13.6%, 0%, 27.2% y 0% refiriéndose al personal.

Es importante que los usuarios de la guardería vean novedades, como por ejemplo cambio de decoración en la salas y en filtro, algún juego para los niños nuevos, llevar de paseo a los niños más grandes de la guardería, tomar fotos y ponerlas en un corcho en filtro para que los padres de familia puedan ver las evidencias del trabajo que realizan sus hijos cuando ellos no están presentes. Esto daría mucho más información a los padres y tal vez estarían más contentos.

Gráfica No. 10

¿La Directora está presente en las pláticas a padres de familia que se imparten en la institución?



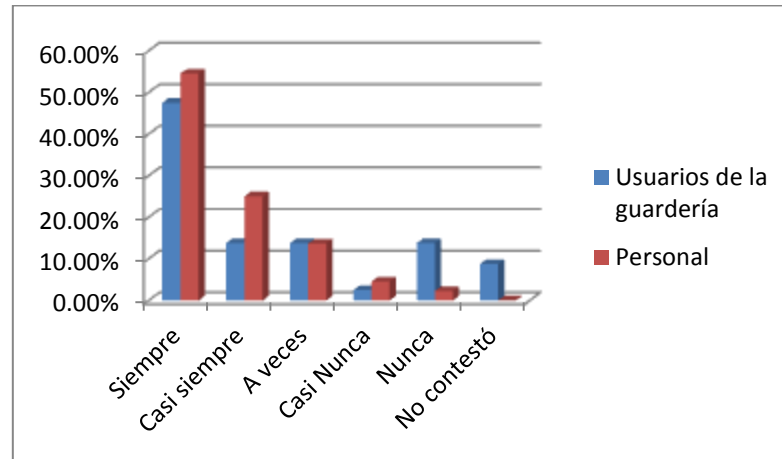
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 56.7% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 59% considera que la directora está presente en las pláticas que se les dan a los usuarios, con temas de educación familiar. En las otras opciones, los resultados son 19.7%, 12.3%, 1.2%, 1.2% y 8.6% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 20.4%, 13.6%, 6.8%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

Los padres de familia que contestaron que a veces o casi siempre es porque no saben quién es la directora, así ellos lo manifestaron. Y como se menciona anteriormente, es necesario que la directora se haga presente con lo padres de familia.

Gráfica No.11

¿La directora supervisa la plática que se te dio, de uso y servicio de la guardería?,
¿al igual que en las pláticas de capacitación del personal?



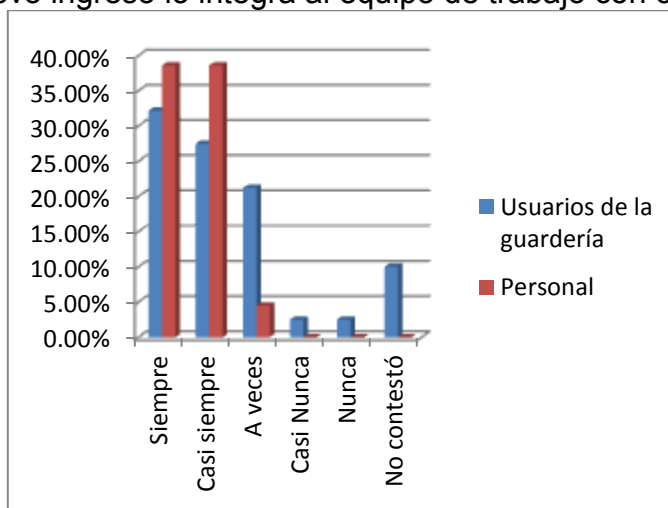
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 47.5% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 54.5% considera que la directora supervisa las pláticas que se dan al ingresar a la institución. En las otras opciones, los resultados son 13.75%, 13.75%, 2.5%, 13.7% y 8.7% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 25%, 13.6%, 4.5%, 2.2% y 0% refiriéndose al personal.

Es de gran importancia que la Directora se haga presente en todo momento ante los usuarios de la guardería, y es mucho más importante que esté presente, aunque sea para presentarse, en la plática de ingreso, ya sea del personal, como del usuario. Es notorio que solamente el 47% de los usuarios contestaron que si está presente, pero para la institución es importante que todos los padres conozcan a la Directora y que sientan que está presente en todo momento, comenzando desde el ingreso del niño o de la empleada.

Gráfica No. 12

¿La directora integra al nuevo niño (a) a la guardería, con calidez?, ¿y al personal de nuevo ingreso lo integra al equipo de trabajo con calidez?



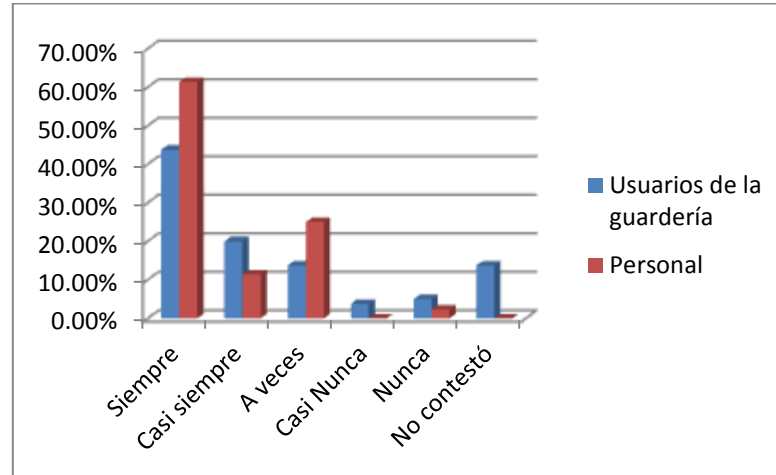
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 36.2% corresponde a los usuarios de la guardería y considera que la directora integra al nuevo niño con calidez a la guardería, en tanto que el personal, sólo el 38.6% considera que la directora integra al nuevo equipo de trabajo con calidez a la guardería. En las otras opciones, los resultados son 27.5%, 21.2%, 2.5%, 2.5% y 10% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 38.6%, 22.7%, 0%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

Se continua con la calidad de atención al cliente, esta pregunta refleja la calidez con que se atiende al niño usuario al momento en que ingresa, y también al personal de nuevo ingreso, se refleja una desatención por parte del personal directivo, dando pie a enfatizar en temas de calidad en la atención al cliente, dentro de la capacitación, y en los cursos que se darán en la propuesta, ya que es importantísimo que los usuarios sientan esa atención hacia sus hijos, misma que sólo el 36% de la población encuestada lo siente. Lo ideal es que el 100% de los encuestados sintiera la calidez en la recepción y bienvenida de su niño a la institución.

Gráfica No. 13

Cuándo has reportado alguna queja o inquietud a la Directora, ¿te informa las acciones que se llevan a cabo para solucionar la problemática planteada?



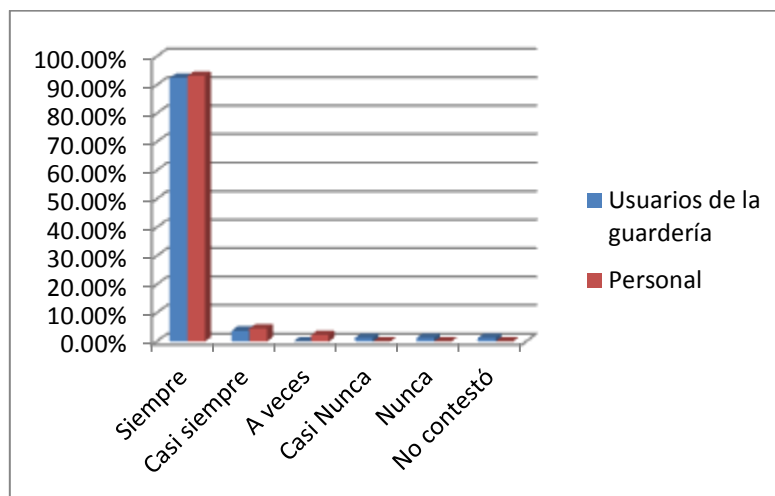
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 43.7% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 61.3% considera que la directora si le informan de las soluciones que se llevarán a cabo con respecto a la problemática expuesta. En las otras opciones, los resultados son 20%, 13.7%, 3.7%, 5% y 13.7% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 11.3%, 25%, 0%, 2.2% y 0% refiriéndose al personal.

El 13.7% de los usuarios encuestados consideran no haber tenido alguna queja, por tanto esa pregunta la dejan en blanco. Pero el 43.7 % de los usuarios contesta que sí se le ha dado solución a sus inquietudes, señal que la mayoría de los encuestados sienten que no se les da seguimiento a las problemáticas expuestas.

Gráfica No 14

¿Si la directora tiene duda en alguna situación especial acerca de un niño, pide apoyo al departamento de guarderías?



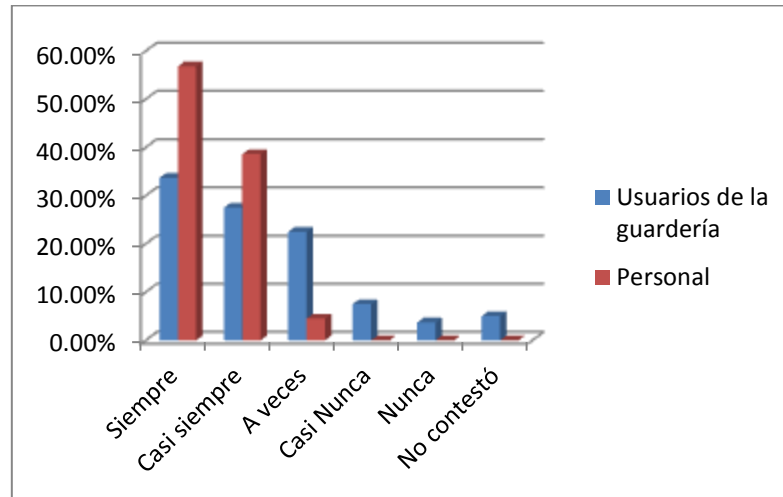
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 92.5% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 93.1% considera que la directora si se apoya en el departamento de guarderías, cuando existe una situación diferente a las ordinarias. En las otras opciones, los resultados son 3.7%, 0%, 1.25%, 1.25% y 1.25% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 4.5%, 2.2%, 0%, 0%y 0% refiriéndose al personal.

La mayoría de los usuarios como del personal si se dan cuenta que la directora pide apoyo al departamento de guarderías cuando tiene duda de algo, o cuando existan cosas fuera de su alcance en solucionar.

Gráfica No.15

Cuándo realizaste la solicitud para ingresar a la guardería ¿te explicaron cuáles serían los trámites y documentos que necesitarías presentar?



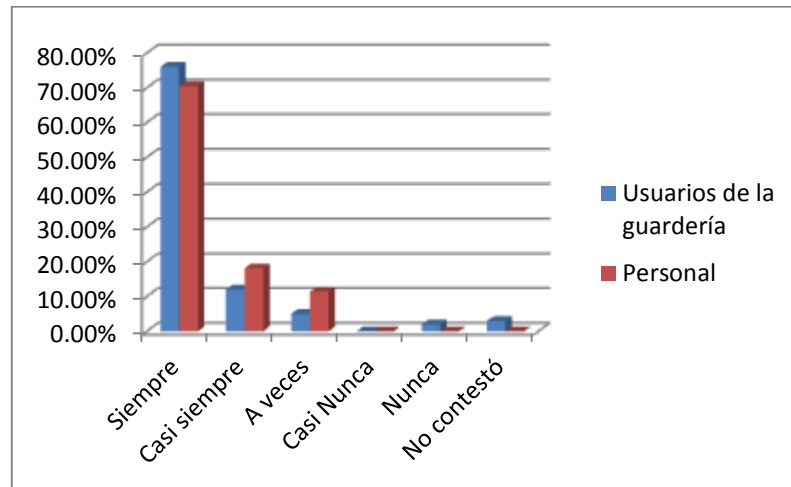
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 33.7% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 56.8% considera que la no recibe información clara sobre que necesita para ingresar a la guardería. En las otras opciones, los resultados son 27.5%, 22.5%, 7.5%, 3.7% y 5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 38.6%, 4.5%, 0%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

Esta respuesta es más bien de percepción en la atención, puesto que si no tuvieran los datos completos de lo necesario para el ingreso a la institución, no estarían dentro. Esto solamente puede reflejar la calidad en el momento que se les da la información, que no se les hace de manera clara, atenta y con cortesía, quedándose los usuarios y el personal con el sentimiento de que no se les da la información correcta. Esto da pie a poner mayor atención y cuidado en la capacitación de la calidad en la atención al cliente, desde el momento en que ingresa a la institución para pedir informes.

Gráfica No.16

Las actividades que realizan dentro de la guardería ¿contribuyen para que los niños convivan más con otros niños y adultos?



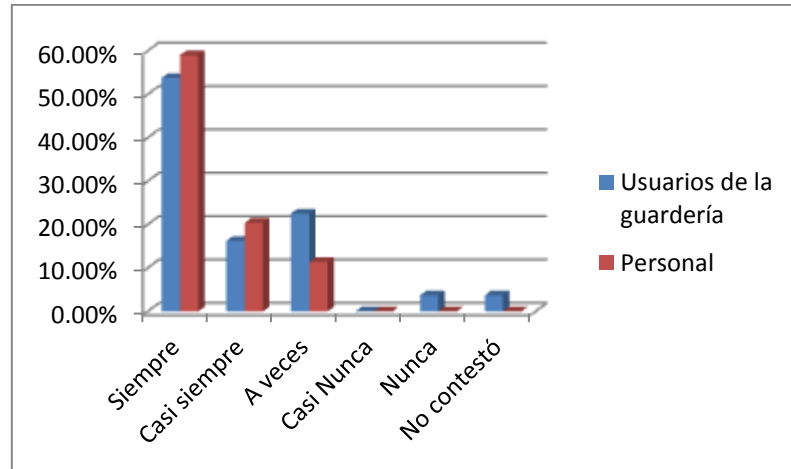
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 76.2% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 70.4% considera que las actividades que se ofrecen en la guardería si contribuyen con el desarrollo del niño. En las otras opciones, los resultados son 12.5%, 5%, 0%, 2.5% y 3.7 en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 18.1%,11.3%, 0%, 0%y 0% refiriéndose al personal.

El Instituto busca que día con día los niños alcancen un desarrollo en las actividades educativas, escolares y sociales, el 76% de los usuarios si considera que se contribuye con este desarrollo, pero también hay usuarios que piensan que esto no se da.

Gráfica No 17

¿Le dan capacitación para realizar su trabajo como debe ser al personal?



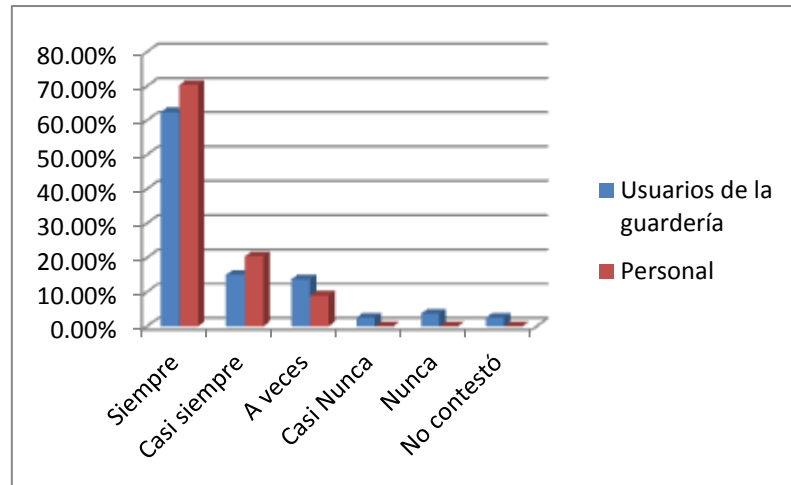
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 53.7% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 59% considera que se le da capacitación al personal. En las otras opciones, los resultados son 16.2%, 22.5%, 0%, 3.7% y 3.7% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 20.4%, 20.4%, 0%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

La mayoría del personal encuestado considera que no se le da capacitación para llevar a cabo su trabajo, y esto lo reflejan con los usuarios, puesto que el porcentaje es bajo para reflejar un resultado satisfactorio de ambas partes encuestadas.

Gráfica No. 18

¿Cuándo existe un cambio de sala de atención de mi hijo, recibo información correcta de lo que esto implica?:
De la maestra o de la pedagoga



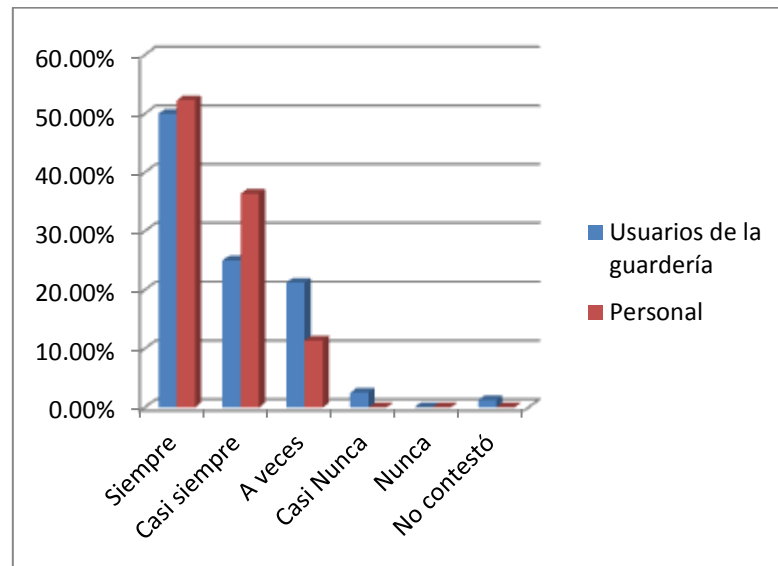
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 62.5% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 70.4% considera que si recibe o da información de los cambios de sala de los niños. En las otras opciones, los resultados son 15%, 13.7%, 2.5%, 3.7% y 2.5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 20.4%, 9%, 0%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

El personal encargado de reportar esta información, si cree darla, pero los usuarios no creen recibirla, esto es incongruencia, por lo tanto hay que buscar la forma de dar la información y que el usuario firme de enterado.

Gráfica No. 19

¿En cuanto a la higiene de los niños, me lo entregan limpio y peinado?



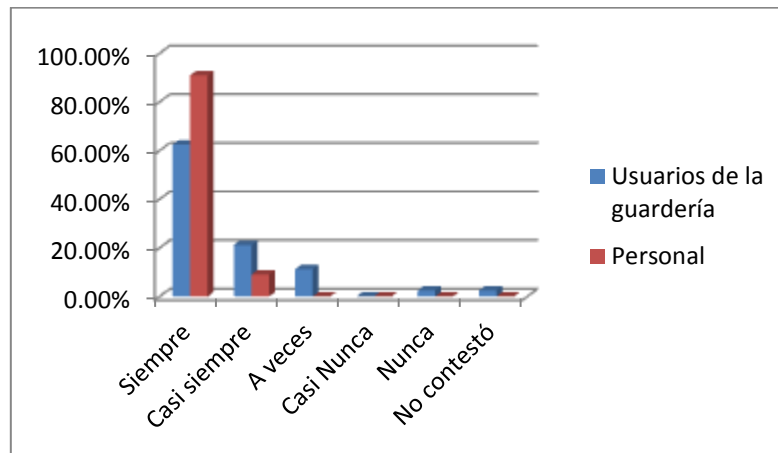
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 50% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 52.2% considera que la se le entrega al niño limpio y peinado. En las otras opciones, los resultados son 25%, 21.2%, 2.50%, 0% y 1.2% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 36.3%, 11.3%, 0%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

Definitivamente es necesario retomar la capacitación del manejo y trato de los niños, para mejorar servicio que se le da a los menores, y que los usuarios vean resultados, desde el momento en que reciben y hasta que se les entregan a sus hijos.

Gráfica No. 20

Si mi niño tiene un incidente en la guardería ¿me lo informan?



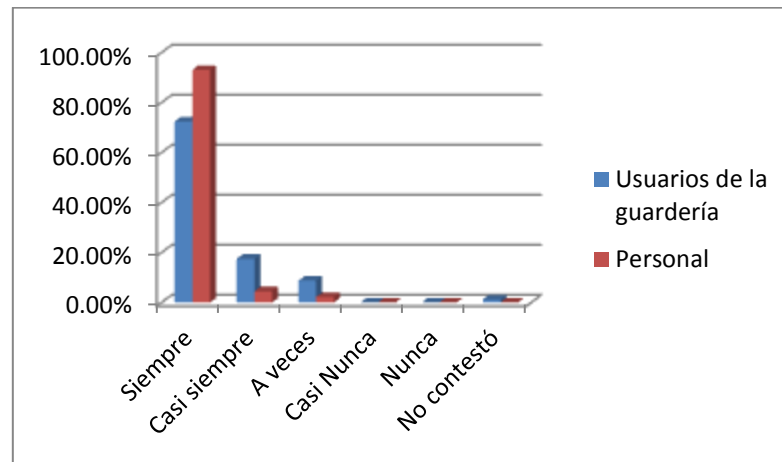
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 62.5% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 90.9% considera que le informan o da información sobre algún incidente que tiene el niño en la guardería. En las otras opciones, los resultados son 21.2%, 11.5%, 0%, 2.5% y 2.5% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 9%, 0%, 0%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

Toda la información de los acontecimientos de los menores, se anota en el cuaderno de incidencias, y es responsabilidad del usuario leerlo, pero por atención y mejorar el servicio, las asistentes informan a los padres de forma verbal pero existen usuarios encuestados que consideran que nunca se les informa de lo que pasa con sus hijos, esto es tema de capacitación, y de comunicación.

Gráfica No.21

¿La actitud que tiene el personal hacia conmigo es amable?



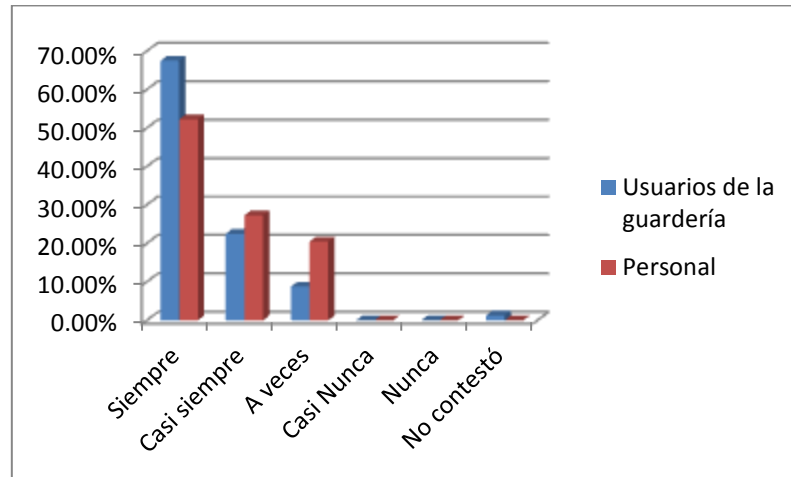
(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 72.5% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 93.1% considera que la el personal es amable. En las otras opciones, los resultados son 17.5%, 8.7%, 0%, 0% y 1.2 % en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 4.5%, 2.2%, 0%, 0%y 0% refiriéndose al personal.

Si la mayoría de los encuestados considera que el personal se comporta con amabilidad, igual que en las demás respuestas, a la institución le gustaría que el 100% de los encuestados se sintiera acogido y bien tratado siempre en la institución, por tanto hay que abarcar temas de calidad en el trato al cliente, en todo el personal.

Gráfica No. 22

¿Los servicios de la guardería como la limpieza, la seguridad y la alimentación son buenos?



(Fuente: Instituto El mundo de los niños. Octubre. 2011)

En la opción siempre el 67.5% corresponde a los usuarios de la guardería, en tanto que el personal, sólo el 52.2% considera que los servicios de la guardería como la limpieza, la seguridad y la alimentación son buenos. En las otras opciones, los resultados son 22.5%, 8.7%, 0%, 0% y 1.2% en casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y no contestó, por parte de los usuarios y de 27.2%, 20.4%, 0%, 0% y 0% refiriéndose al personal.

El personal hace referencia que no son tan buenos, es el personal que lo puede apreciar mejor, y son ellas las que pueden quejarse con los padres, por tal motivo será necesario explicar al personal los menús que existen, y lo nutritivos que son, en cuanto a seguridad, es excelente, puesto que contamos con todos los parámetros que protección civil exige. A la limpieza, está en todos el mantener la institución limpia. Es por tal motivo que se dará en la capacitación toda la información acerca de lo que implica la seguridad en este tipo de institución y lo que tenemos en la misma.

3.5 Análisis general de resultados.

Los principales problemas que se observaron en los resultados de las encuestas aplicadas fue el no conocer a la directora, el que no se hace presente ante los usuarios de la institución y el personal.

También los usuarios y el personal sienten que no se les informa de lo que sucede dentro de la institución con sus hijos, saben que hay actividades alimenticias, de higiene, etc. pero no conocen el proceso de cómo sus hijos realizan tales actividades.

Los servicios que se ofrecen en el Instituto EMDLN se hace tal cual lo pide el IMSS, desde la preparación de alimentos, hasta el trato con los menores, y los usuarios desconocen este proceso, y muchos creen que lo que se ofrece en la institución no es de calidad.

Los usuarios y el personal creen que la capacitación y preparación que recibe el personal para saber atender a un menor, es limitada, o no cuentan con tal preparación.

Las principales causas de lo anterior, es la falta de comunicación y atención por parte de la directora hacia los usuarios, ya que es alarmante el número de encuestados usuarios que respondió no conocer a la Directora.

Otra causa principal es que a los usuarios no se les informa de lo que sucede dentro de la institución, ellos solamente dejan a su hijo en la guardería, y por la tarde lo recogen, se sienten fuera, se sienten desinformados, esto es porque hace falta mejorar los canales de información en la Institución.

El sentir de la falta de preparación o capacitación por parte del personal, es porque ésta capacitación no se está dando de la manera adecuada, hace falta cambiar la forma de capacitar al personal.

Las posibles soluciones son las siguientes:

Establecer un modelo de capacitación principalmente para la Directora, en donde abarque temas de calidad, servicio y atención al cliente. Ya que es muy importante la imagen de la Directora y la confianza que le dé a las madres usuarias de la institución.

Otra posible solución es mejorar los cursos de capacitación para las empleadas, con temas básicos como el trato hacia los niños, y padres de familia, (si en su caso tengan contacto con ellos), temas de calidad y de servicio. También temas en donde se sientan integradas al equipo de trabajo.

Ante la comunicación con los usuarios y la institución, será importante mejorar la manera en cómo se informa a los usuarios de lo que sucede dentro del Instituto, desde que conozcan los menús de alimentación, hasta las actividades que

realizan día con día los pequeños, el servicio que se les da de fomento a la salud y la seguridad que se otorga en el inmueble.

La hipótesis que se maneja en este trabajo es que a mejor intervención directiva en función al servicio, mejor será la calidad en la atención al usuario en el Instituto EMDLN. Esta hipótesis resulta ser verdadera, puesto que hace falta presencia de la directora, y esto contribuye a que los padres se sientan desinformados, desatendidos, e inclusive que llegue a ver los servicios que se les brinda con poca calidad. Igualmente el personal opina que la directora no está presente, y creen que no le da la importancia debida al buen funcionamiento de la institución.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Capítulo IV

Elementos de una propuesta

La propuesta que a continuación se presenta, es gracias a los resultados anteriormente obtenidos, haciendo un análisis de las necesidades vistas en el transcurso de esta investigación se presenta la siguiente propuesta.

4.1 Nombre de la propuesta

“Capacitación continua en todo el personal del Instituto El Mundo de los Niños”.

4.2 Introducción

Para poder mejorar la calidad en la atención y servicio a de los usuarios del Instituto El Mundo de los Niños, hace una propuesta que consta de tres partes que se darán paulatinamente, la primera parte es dirigida hacia la Directora, la segunda parte va dirigida hacia todo el personal y la tercera, que sólo es informativa, dirigida a las madres o padres usuarios de la Institución.

1.- Nombre de la propuesta:

“Capacitación continua en todo el personal del Instituto El Mundo de los Niños, así como informativa hacia el usuario”.

2.- Objetivos de su realización.

Mejorar el servicio y la calidad en la guardería el Instituto El Mundo De los Niños, mediante el rediseño de los procesos de capacitación, de operación y de supervisión, así como actualizar a todo el personal en sus procesos de trabajo con un enfoque de calidad y servicio al cliente.

La Directora de la Institución

Sé capacitará constantemente en sus funciones diarias.

Tendrá elementos y formación de calidad para desempeñar con excelencia su trabajo diario como líder de la institución.

El personal de la Institución:

Obtendrá la información necesaria para hacer su trabajo con calidad.

Conocerá elementos básicos de atención al cliente.

Los usuarios de la Institución:

Conocerán sus derechos y obligaciones como usuarios.

3.- Motivos por los que se realiza.

Para obtener un mayor crecimiento en la formación del personal y obtener como beneficio el brindar la atención en el servicio con calidad a todos los niños de la institución en todas las áreas involucradas, y por su parte que las madres o padres usuarios se den cuenta de los cambios y de la calidad que existe en la institución.

Por los resultados obtenidos en las encuestas, se vio reflejado la falta de la presencia de la directora, tanto para el personal como para el usuario, y se puede pensar que de esto parte todo, puesto que si hay usuarios que no conocen a la directora, es señal de que la misma no procura la atención a sus clientes, que estos son los usuarios y el personal de la institución.

El personal no trabaja de acuerdo a lo establecido en la norma, y esto es un factor de mal servicio y falta de atención al menor.

La mayoría de los usuarios se sienten desinformados de los acontecimientos o sucesos que se dan dentro de la institución, y tampoco conocen las bondades del servicio que se les da a sus hijos dentro de la misma institución.

4.- Lugar donde se aplicará.

En las instalaciones del Instituto El Mundo de los Niños.

5.- Un relato de lo que se hará

Se hará un curso de capacitación, y la manera de llevar a la capacitación es por medio de conferencias y cursos talleres, con el fin de que todas las personas involucradas mejoren la forma de atender y ofrecer el servicio a los usuarios, y a su vez que los usuarios estén enterados de lo que sucede con la atención y servicio de sus hijos.

7.-Se puede terminar con la mención de alguna otra forma de solucionar el problema.

4.3 Justificación.

En la actualidad, lo que se busca del Instituto El mundo de los niños, es que sea un centro de desarrollo infantil que otorgue servicio de calidad, donde los usuarios estén complacidos con la atención y forma de tratar a sus hijos y a ellos.

Se quiere llegar a ser una Institución más competitiva, que se distinga de las demás con cosas positivas y ser competitivos en el personal, los procesos que se utilizan para en la atención al niño y usuario, procesos de calidad, y un buen estilo de dirección.

Checar las instalaciones, la limpieza, etc., que realmente la institución se distinga de la competencia, desde la atención que se le da al usuario de cómo se reciben a su hijo, hasta lograr el cupo lleno y que las personas interesadas en hacer uso del servicio, tengan que esperar turno para inscribir a su hijo.

También poder colaborar con la formación humana del personal, con el fin de que día a día, sea mejor ser humano, y pueda a la vez tratar con mayor dignidad a las personas que tiene a su cargo.

Esto se busca porque los resultados hasta ahora obtenidos, no han sido satisfactorios para la institución, se observa una falta de calidad y atención a los usuarios, y esto es lo que se trata de cambiar, o mejorar.

Los niños de la guardería se verán muy beneficiados, puesto que lo que se busca es que se les otorgue un trato cálido, digno de todo ser humano, y que los usuarios del servicio sientan un ambiente de confianza, calidez, respeto y atención.

4.4 Objetivos.

General:

Se capacitará al personal de la institución en temas relacionados a sus puestos, y a la vez se le dará la información y atención deseada a los usuarios, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad.

Específico:

Se elevará el nivel de preparación de la directora por medio de una capacitación intensiva relacionada con temas de gestión, dirección escolar, calidad y crecimiento humano del personal.

Desarrollar el potencial del personal de la institución, creando un curso de formación continua, con temas relacionados en el quehacer diario de sus labores

como miembros de esta institución, y también temas de desarrollo personal y humano.

Los padres de familia recibirán información clara y precisa de sus derechos y obligaciones como usuarios de esta institución, buscando que estén satisfechos de los que sucede con su hijo en el tiempo que lo dejan en la guardería.

4.5 Estrategias

La propuesta se llevará a cabo a través de conferencias, capacitaciones y cursos talleres, que se aplicarán los días sábados, para el personal, y para los padres de familia, en su plática de inducción y durante la semana en juntas especialmente realizadas para ellos. Estos cursos y conferencias se realizarán con la finalidad de elevar el nivel de calidad y atención al usuario y niños de la institución.

Que el personal se distinga por su conocimiento y desempeño laboral de calidad y servicio, relajándolo con respeto al ser humano y con amor a los menores.

Antes que nada, se hará una capacitación y formación de la Directora, con temas de liderazgo, las funciones como directora, la calidad y el servicio. Ocasionalmente, dependiendo del tema, se invitará a las jefas de cada área.

La capacitación de personal se hará los sábados, igualmente dependiendo del tema, se expondrá con cada área o algunas con todo el personal, ya que las

funciones que realiza el personal de cada área son muy diferentes entre ellas, pero que al final, su capacitación es para integrar un conjunto de trabajo hecho con calidad, para ofrecer el mejor servicio de la institución.

Al personal encargado de la atención del niño, como son las asistentes educativas, se hará pláticas especiales en temas relacionados con la dignidad, el respeto y el buen trato a los niños, incluyendo todo el material que se utiliza para las técnicas de limpieza, alimentación y actividades educativas.

Con respecto a los usuarios, tendrán que ser pláticas, en donde se interesen por el tema, por ejemplo que se hable sobre el desarrollo del niño, como ayudar a tu hijo a ser mejor ser humano, etc. Se aprovechará el momento de tenerlos reunidos para informarle de las actividades que se han tenido en la guardería, al mismo tiempo, para recordarles los derechos y obligaciones que tiene como usuarios.

4.6 Desarrollo de la propuesta.

Como se menciona anteriormente, la propuesta se hará dependiendo del área a trabajar, se iniciará presentado la propuesta de trabajo exclusivamente para la capacitación del la directora.

Se continuará con el personal en general, y después por cada área, y finalmente se tocará las pláticas y estrategias informativas hacia con los padres de familia.

Carta descriptiva

Sesión 1

Tema: Importancia de la Gestión Directiva de un Centro Educativo	Lugar: Instituto El Mundo De Los Niños
Fecha: 7 de enero del 2012	Dirigido a: La directora de la Institución
Hora: de 8 a.m. a 2 p.m.	

OBJETIVO GENERAL:

- Se capacitará al personal de la institución en temas relacionados a sus puestos, y a la vez se le dará la información y atención deseada a los usuarios, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad.

Objetivo específico	Contenido	Actividades	Metodología	Evaluación
Se elevará el nivel de preparación de la directora por medio de una capacitación intensiva relacionada con temas de gestión, dirección escolar, calidad y crecimiento humano del personal. Conocer la filosofía del centro educativo. Comprender que su papel es de suma importancia para brindar un servicio de calidad.	Filosofía de la institución. ¿Qué función desempeña el Director de un Centro Educativo? ¿Cuál es el compromiso del director frente al Centro Educativo?. ¿Elementos que se integran en la búsqueda de la excelencia?.	Encuadre. Se expondrá un tema y la directora hará una reflexión acerca de lo expuesto.	Expositivo – participativa	Al finalizar la sesión se pasará una hoja en donde la participante escriba las dudas que tenga acerca del tema, Se le pedirá a la directora que para el día siguiente entregue una planeación de capacitación para el personal relacionado con los temas ella vistos.

RECURSOS

MATERIALES	HUMANOS
Presentación con cañón,pintarrón.	BIBLIOGRÁFICOS Linker, J. y Meier D. (2006). The Toyota way fieldbook: a practical guide for implementing Toyota's 4Ps. New York: McGraw-Hill. 475p.
	Lic. en Administración o un MGDCE

Carta descriptiva

Sesión 2

Tema: Importancia de la Gestión Directiva de un Centro Educativo

Lugar: Instituto El Mundo De Los Niños

Fecha: 14 de enero del 2012

Dirigido a: La directora de la Institución

Hora: de 8 a.m. a 2 p.m.

OBJETIVO GENERAL:

- Se capacitará al personal de la institución en temas relacionados a sus puestos, y a la vez se le dará la información y atención deseada a los usuarios, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad.

Objetivo específico	Contenido	Actividades	Metodología	Evaluación
Se elevará el nivel de preparación de la directora por medio de una capacitación intensiva relacionada con temas de gestión, dirección escolar, calidad y crecimiento humano del personal.	El manejo del centro educativo por medio de manuales institucionales El factor humano como elemento clave en la institución Identificación, prevención y resolución de problemas	Encuadre. Se trabajará con manuales de la institución, y se conocerán sus procedimientos. Receso Se expondrán casos reales de la institución, en donde se tomará experiencia para darle soluciones a los mismos.	Trabajo práctico con manuales. Expositivo – participativa. Lectura y resolución de casos.	Al finalizar la sesión se pasará una hoja en donde la participante escriba las dudas que tenga acerca del tema, Se le pedirá a la directora que para el día siguiente entregue una planeación de capacitación para el personal relacionado con los temas ella vistos.

RECURSOS

MATERIALES	HUMANOS						
<p>Presentación con cañón.</p> <p>Pintarrón</p> <p>Manuales de la Institución</p> <p>Material de algunos casos institucionales.</p>	<p>Lic. en Administración o un MGDCE</p> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1043 428 1917 483" style="text-align: center;">BIBLIOGRÁFICOS</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1043 483 1917 711"> <p>Linker, J. y Meier D. (2006). The Toyota way fieldbook: a practical guide for implementing Toyota's 4Ps. New York: McGraw-Hill. 475p.</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1043 711 1917 855"> <p>Manuales Institucionales</p> </td> </tr>	BIBLIOGRÁFICOS		<p>Linker, J. y Meier D. (2006). The Toyota way fieldbook: a practical guide for implementing Toyota's 4Ps. New York: McGraw-Hill. 475p.</p>		<p>Manuales Institucionales</p>	
BIBLIOGRÁFICOS							
<p>Linker, J. y Meier D. (2006). The Toyota way fieldbook: a practical guide for implementing Toyota's 4Ps. New York: McGraw-Hill. 475p.</p>							
<p>Manuales Institucionales</p>							

Carta descriptiva

Sesión 3

Tema: El logro de la calidad.	Lugar: Instituto El Mundo De Los Niños
Fecha: 21 de enero del 2012	Dirigido : A todo el personal de la Institución
Hora: de 8 a.m. a 2 p.m.	

OBJETIVO GENERAL:

- Se capacitará al personal de la institución en temas relacionados a sus puestos, y a la vez se le dará la información y atención deseada a los usuarios, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad.

Objetivo específico	Contenido	Actividades	Metodología	Evaluación
Desarrollar el potencial del personal de la institución, creando un curso de formación continua, con temas relacionados en el quehacer diario de sus labores como miembros de esta institución, y también temas de desarrollo personal y humano.	Filosofía de la institución. La calidad. El logro de la calidad a través de los detalles. La calidad y los equipos de trabajo.	Encuadre. Sesión donde se expondrán el tema de la calidad. Receso Técnica de diálogo y trabajo Técnica dinámica de el desarrollo por grupos.	Expositivo – participativa.	Al finalizar la sesión se pasará una hoja en donde los participantes escriban las dudas que tengan acerca del tema, Se les pedirá que escriban sus compromisos para mejorar la calidad de la institución y el trabajo en equipo.

RECURSOS

MATERIALES Presentación con cañón, pintarrón, técnicas de desarrollo de los grupos, y técnica de diálogo y trabajo.	HUMANOS Lic. en Administración o un MGDCE.
	BIBLIOGRÁFICOS Linker, J. y Meier D. (2006). The Toyota way fieldbook: a practical guide for implementing Toyota's 4Ps. New York: McGraw-Hill. 475p. CHehaybar, E. y Kuri. (1996) Técnicas para el Aprendizaje Grupal. México, D.F.:CISE.179 p.

Carta descriptiva

Sesión 4

Tema: Manejo de manuales

Lugar: Instituto El Mundo De Los Niños

Fecha: 28 de enero del 2012

Dirigido : A todo el personal de la Institución

Hora: de 8 a.m. a 2 p.m.

OBJETIVO GENERAL:

- Se capacitará al personal de la institución en temas relacionados a sus puestos, y a la vez se le dará la información y atención deseada a los usuarios, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad.

Objetivo específico	Contenido	Actividades	Metodología	Evaluación
Desarrollar el potencial del personal de la institución, creando un curso de formación continua, con temas relacionados en el quehacer diario de sus labores como miembros de esta institución, y también temas de desarrollo personal y humano.	Manual de procedimientos para la operación del servicio de pedagogía. Manual de procedimientos para la operación del servicio de fomento a la salud. Manual de procedimientos para la operación del servicio de alimentación. Manual de procedimientos para la administración del personal.	Encuadre. Sesión donde se expondrá la finalidad y funcionamiento de los manuales. Receso Se dividirá a todo el	Expositivo – participativa.	Al finalizar la sesión se pasará una hoja en donde los participantes contestarán lo que más les impactó de su área de trabajo.

	Manual de procedimientos para el mantenimiento de inmueble.	personal en cada área y se trabajará el manual que le corresponda. Técnica de rejillas		
--	---	---	--	--

RECURSOS

<p align="center">MATERIALES</p> <p>Presentación con cañón, pintarrón, técnicas de desarrollo de los grupos, y técnica de diálogo y trabajo.</p>	<p align="center">HUMANOS</p> <p>Encargada del área de Fomento a la Salud. Encargada del área de Pedagogía. Encargada del área de alimentación. Encargada del área de mantenimiento. Encargada del área de Administración. Directora de la Institución. Directora de la Institución.</p>
	<p align="center">BIBLIOGRÁFICOS</p> <p>Manual de procedimientos para el manejo de la Institución. CHeybar, E. y Kuri. (1996) Técnicas para el Aprendizaje Grupal. México, D.F.:CISE.179 p.</p>

Carta descriptiva

Sesión 5

Tema: ¿Conozco mi guardería?	Lugar: Instituto El Mundo De Los Niños
Fecha: 3 y 10 de febrero del 2012	Dirigido : A toda la madre o padre usuario de la institución.
Hora: de 5 p.m. a 7 p.m.	

OBJETIVO GENERAL:

- Se capacitará al personal de la institución en temas relacionados a sus puestos, y a la vez se le dará la información y atención deseada a los usuarios, con la finalidad de otorgar un servicio de calidad.

Objetivo específico	Contenido	Actividades	Metodología	Evaluación
Los padres de familia recibirán información clara y precisa de sus derechos y obligaciones como usuarios de esta institución, buscando que estén satisfechos de los que sucede con su hijo en el tiempo que lo dejan en la	¿Cuáles son mis derechos y obligaciones como usuario de la institución? ¿Qué actividades realiza mi hijo dentro de la institución? ¿Cómo propiciar los hábitos de higiene,	Encuadre. Sesión donde se expondrá la misión, visión y filosofía de la institución. Receso	Expositivo – participativa.	Al finalizar realizarán comentarios de lo expuesto, en forma voluntaria.

guardería.	alimentación y orden en mi pequeño?	Video Institucional.		
------------	-------------------------------------	----------------------	--	--

RECURSOS

MATERIALES	HUMANOS
<p>Presentación con cañón, pintarrón, técnicas de desarrollo de los grupos, y técnica de diálogo y trabajo.</p>	<p>Encargada del área de Fomento a la Salud. Encargada del área de Pedagogía Encargada del área de alimentación Encargada del área de mantenimiento Encargada del área de Administración Directora de la Institución Directora de la Institución.</p> <p style="text-align: center;">BIBLIOGRÁFICOS</p> <p>Manual de procedimientos para el manejo de la Institución. Chehaybar, E. y Kuri. (1996) Técnicas para el Aprendizaje Grupal. México, D.F.:CISE.179 p.</p>

4.7 Cronograma de actividades

Actividades	Recursos	Responsable	Tiempos							
			A	S	O	N	D	E	F	M
1.- Diseño del curso	Computadora, Hojas Impresora	Lic. Raquel Andrea Delgado Cárdenas.	X	X	X	X	X			
2.- Presentación del curso y autorización	Computadora, cañón y manuales de la Institución.	La presentación será por parte de la Lic. Raquel Andrea Delgado Cárdenas y la aprobación por parte de la Lic. Eva Carolina Medica Cifuentes, directora de la Institución.					X			
3.- Desarrollo del curso	Cañón, computadora, hojas, impresora, manuales de la institución.	Principalmente la Lic. Raquel Andrea Delgado Cárdenas. También se invitará a personas con experiencia en el tema.						X	X	
4.-Evaluación del curso	Evaluaciones impresas	Lic. Raquel Andrea Delgado Cárdenas.							X	X

4.8 Evaluación de la propuesta

El curso de capacitación para el personal de la guardería se evaluará por medio de una encuesta, en la cual el personal evaluará al expositor de cada sesión, cómo le parecieron los temas y los expositores, su forma de llevar a cabo la sesión, el control de grupo, dominio del tema, y otros rubros más. (anexo 9).

Las madres o padres usuarios de la institución, harán una evaluación más simple en donde también se evaluará a los expositores y los temas vistos en las sesiones. (anexo 4 y 5)

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Capítulo V

Análisis de los resultados

En este capítulo se hará una recapitulación de todo el trabajo que se llevó a cabo en el proceso de la elaboración de la tesis, los aprendizajes que se obtuvieron, las problemáticas que se presentaron en este proceso y también cómo se resolvieron.

En cuanto a la institución se cuenta cómo respondieron el personal hacia la cooperación y colaboración en el momento de responder encuestas, y en cuanto a los padres de familia con que facilidad accedieron a responder las encuestas, todo con la finalidad de mejorar aspectos de la misma institución.

Como se menciona anteriormente, este capítulo es un recuento del proceso en la elaboración de la tesis.

5.1 Análisis teórico del proceso

Para el desarrollo y elaboración de la tesis se estuvo observando la institución en la que se iba a realizar la investigación, desde el funcionamiento con el personal, el trabajo de la directora de la institución, la respuesta de agrado de los padres de familia, o las quejas que tenían, le servicio, el bienestar del personal o su forma de pensar acerca de su trabajo, y otros aspectos más.

Por lo tanto, se escogió un problema en específico, para que de esta manera, la tesis se desarrollara sin ningún problema y los resultados fueran positivos para implementarse una propuesta en esta institución.

El marco teórico que se manejó sí fue el ideal, puesto que el aspecto central de la investigación trata acerca de la preparación que tiene la Directora de la Institución para poder llevar a cabo su gestión directiva de acuerdo a las capacidades y cualidades de un director.

Por lo tanto el marco teórico se manejaron aspectos y teorías administrativas, y de gestión escolar, también temas sobre calidad y servicio, que son tan indispensables por el tipo de institución, ya que la principal función del personal es dar atención y servicio a niños menores de cuatro años de edad.

Este trabajo está muy bien, sin embargo se cree que pudo haber estado mejor, ya que a pesar de todas las materias vistas en el transcurso de la Maestría en temas de administración, creo estar muy corta en conocimientos de temas que hacen referencia a la administración.

Tal vez es por la profesión y los estudios que he realizado como pedagoga, que me inclino más a otro tipo de temas y los administrativos se me dificultan, son temas de gran interés que me encantaría conocer y profundizar aún más.

5.2. Valoración crítica de los aprendizajes

5.2.1. Importancia de la implementación.

En la Institución donde se llevó a cabo la investigación, se detectó la necesidad de hacer un cambio en la forma de trabajo y capacitación, por tanto se ve que es de gran importancia que se aplique la propuesta.

Se daría un gran beneficio principalmente para los padres de familia, puesto que se propone hacer una mejoría en el servicio que se les da a ellos y a sus hijos.

A los alumnos como son pequeñitos, de 43 días de nacidos hasta 4 años de edad, el servicio y sobre todo la atención que se le da, aumentará la calidad y se mejorará el trato como seres humanos, como pequeños con dignidad y se explotará el potencial que tienen en desarrollo por la edad en la que se encuentran.

Al personal se le motivará a hacer su trabajo de la mejor manera, con otra visión, cambiando así la perspectiva de cómo ven su quehacer diario, se verá la importancia de la obra bien hecha, y de los frutos que pueden dar al hacer lo que deben hacer y atender como se debe atender a los menores, ayudándolos en su desarrollo evolutivo, social, y emocional, colaborando con la formación de seres humanos con inteligencia, voluntad, y dignos del mejor trato que merecen.

Y por supuesto a la institución en general ya que mejorará en todos los aspectos por sus cambios de trato hacia el ser humano, por su organización y administración.

5.2.2 Solución de la problemática detectada.

Recordando la problemática detectada en el Instituto EMDLN, dada en base a diversos aspectos observados, se recuerda que se pretende mejorar situaciones que surgen de la siguiente pregunta ¿de qué manera la intervención directiva en función al servicio, puede mejorar la calidad en la atención al usuario en El Instituto El Mundo De Los Niños?

De esta manera se pretende buscar que la intervención del Director sea la adecuada y la base del funcionamiento de la institución en su totalidad, puesto que la directora será la que busque mejorar los servicios, capacitando al personal para que éste a su vez, dé lo mejor y realice sus actividades diarias de la mejor manera, a sabiendas que existe una exigencia y vigilancia constante de la dirección.

Una vigilancia no para recriminar, ni para reportar, sino para orientar y mejorar las funciones y actividades debidamente establecidas de lo que debe hacer el personal de cada área, tanto como la asistente educativa, como la enfermera, la nutrióloga, las de intendencia y el vigilante.

Todo esto en función de lo que se establece en los manuales de la institución.

Las encuestas que se aplicaron arrojan datos muy importantes, desde que se sienten conformes con el servicio, y hasta que no saben quién es la directora de la Institución.

La solución que se propone, en cuanto a dar una capacitación al personal Directivo y mejorar la capacitación de todo el personal, al mismo tiempo como realizar actividades con los padres de familia para que se encuentren informados del trabajo que se hace en la institución, se cree que es la mejor opción y la propuesta adecuada a la situación actual de la Institución.

5.2.3 Impacto y reacción de los agentes involucrados

La actitud de los agentes involucrados fue muy positiva, desde los padres de familia, ya que éstos tuvieron una gran disposición por contestar las encuestas, ya que se le daba la opción de contestarla o no y ellos inmediatamente la contestaron, plasmando sus observaciones positivas y negativas de lo que veían en cuanto al trato del persona, la limpieza de la institución y el servicio que reciben día con día, ellos y sus hijos.

El personal también tuvo una excelente disposición y también aprovecharon este momento para expresarse del trato que se les da como trabajadoras y lo que les gustaría que cambiara.

Hubo padres de familia que se sintieron un poco apenados por no sentirse capaces de contestar una encuesta, ya que había aspectos que no conocían, otros se sintieron temerosos porque sintieron que si contestaban algunos aspectos negativamente, se iban a tomar represalias contra el trato con sus hijos

La directora se sintió incómoda, puesto que había preguntas que iban a reflejar su desempeño o aceptación por la forma de trabajo que tiene en la institución, el trato que le da al personal y los padres de familia.

5.2.4 Evaluación de las formas de trabajo y acciones que favorecieron los resultados

Creo que es de gran ayuda el que la tesis se haga durante el estudio de la maestría, ya que esto me ayudo a ser constante en el trabajo e investigación como en la aplicación de encuestas.

La acción principal que me ayudó en el trabajo de la investigación, fue tener al asesor de tesis al Maestro Enrique De León Dávalos, por su forma tan clara en la explicación del contenido, ya que esto contribuyó a saber que era exactamente lo

que debía de ir en cada capítulo, también su puntualidad en las asesorías, su disponibilidad y su atención y trato tan respetuoso, su conocimiento en el tema y lo ordenado de sus asesorías, considero que esto es clave en la elaboración de tesis, contar con un excelente director.

También una situación especial, el ser parte propietaria de la institución EMDLN, y trabajar en la misma me facilitó mucho el darle seguimiento al trabajo de tesis, ya que existía un interés especial, el mejorar como institución, y poner en práctica lo aprendido en el transcurso de la maestría.

El personal colaboró abiertamente, su horario facilitó la aplicación de encuestas a casi todo el personal, y también el estar en contacto con los padres de familia día con día, a la hora de recibir a sus hijos o recogerlos, facilitó que tuvieran tiempo de aplicar encuestas y recabar información para la investigación.

5.2.5. Dificultades, limitaciones y retos.

Existieron aspectos que me limitaban y me dificultaron a llevar a cabo esta investigación, principalmente el emocional, puesto que estoy casada, y tengo tres hijos a quien atender, esto contribuyó a que me sintiera con algún remordimiento por no darles la atención que ellos así lo requieren.

La carga de trabajo, puesto que sucedió una situación especial en este último mes, dentro de la institución, ya que la Directora de la misma dejó su trabajo, y a la vez todo su equipo, por ejemplo la secretaria y la enfermera.

Esto dio pie a meterme al cien por ciento en el trabajo como directora temporal de la Institución, tratando de reacomodar administrativamente cosas que la directora pasada había dejado a la mitad, y dándole seguimiento a todo el funcionamiento de la misma.

También buscar nuevo personal, y darle la capacitación adecuada de temas que si conozco, pero que el funcionamiento adecuado desconocía, y por tal motivo tuve que dejar a un lado el trabajo de la tesis, para investigar e involucrarme en el funcionamiento del personal que había dejado su cargo, para así poder capacitar de la mejor manera al nuevo personal.

Aunque existen manuales del funcionamiento de cada puesto, se necesita hacer las capacitaciones y supervisar el trabajo que se está llevando a cabo, y para esto si es necesario conocer el funcionamiento de cada puesto.

5.2.6 Reflexión de los aprendizajes

Estoy feliz y satisfecha por haber concluido mis estudios en esta Maestría, anteriormente había cursado la Maestría en Educación Familiar, que también me gustó mucho, pero está me cambió mi forma de pensar en cuanto a Dirigir una

Institución Educativa, los temas vistos y las materias eran para mí, hasta cierto punto desconocidas o diferentes a mi perfil educativo, puesto que como pedagoga desconocía varios aspectos de gestión y administración.

Esta Maestría me abrió los ojos a un mundo más administrativo, y me dejó la inquietud de seguir investigando más sobre estos temas. Creo que aprendí muchísimo y tuve un gran avance en la forma de dirigir la Institución.

Como persona me recuerda que tengo que tratar a las personas con dignidad y respeto, buscar su desarrollo humano y con respecto a los alumnos y padres de familia colaborar en la formación de sus hijos y del entorno que les rodea, en base a cursos y promocionar temas de desarrollo y formación humana.

Como madre, me deja una gran satisfacción demostrarles a mis hijos que en esta vida es necesario prepararse día con día para ser mejor persona, y colaborar con el bienestar social. Los temas que vimos en la maestría, me ayudaron a recordar la importancia que es ser madre y esposa, llevando una vida con armonía y lucha constante hacia la perfección humana propia y de todos los integrantes de mi familia.

Como esposa, me ayudo a ser mejor, a valorar el sacrificio que hizo mi esposo al hacerse cargo de los niños el fin de semana, a saber aprovechar más el tiempo con mi familia y colaborar con un ambiente de armonía. A ser más administrada en el hogar y en mi tiempo de trabajo y dedicación hacia mi familia.

5.3. Conclusiones.

En el aspecto Técnico Pedagógico:

En este apartado mis aprendizajes fueron de gran importancia, puesto que a pesar de ser pedagoga, hace falta recordar algunos teóricos de la pedagogía y sus teorías acerca del aprendizaje del ser humano, y recordando a Vigotsky donde menciona que el aprendizaje se ve favorecido por medio de la interacción con los demás en actividades que requieren cooperación, donde la convivencia humana es mucho más rica que cuando se hace por otros medios, y sobre todo en la época actual donde está muy de moda la comunicación por medios electrónicos, y redes sociales como el facebook o el internet, que nos demuestran una convivencia fuera de lo que realmente necesita el ser humano.

El estudio que se hizo en esta maestría relacionada con el aspecto pedagógico, en cuanto al desarrollo cognitivo de la persona me cambió el panorama, puesto que se profundiza y se da una explicación lógica de porqué y de cómo se llega a un aprendizaje, de que existen ideas con las cuales estamos casadas desde la infancia, y la importancia de usar un método en donde se llegue a cambiarlas, para poder colaborar con el conocimiento de nuevas ideas correctas que sustituyan a las erróneas.

La forma tan lógica de cómo se explica el funcionamiento del pensamiento de un alumno a determinada edad y de cómo los profesores nos esmeramos en querer enseñarles de manera equívoca e inadecuada a su edad.

También lo necesario que es para el docente conocer las teorías de desarrollo evolutivo y cognitivo, puesto que es indispensable para poder comenzar a ver en qué etapa evolutiva y cognitiva se encuentran mis alumnos y poder guiarlos de acuerdo a su edad.

El aspecto administrativo:

Este aspecto fue un parte aguas en mi manera de ver las cosas administrativamente hablando, para comenzar, desde la visión que se tiene de la institución cambió, se modificó, la misión también, y sobre todo fue de gran importancia el darle rumbo a la Institución hacia una mejora constante, desde cómo tratar a los trabajadores, hasta darle un giro en la promoción de la institución, darle mayor importancia al servicio y a los padres de familia tomarlos en cuenta como parte importante en la formación de la institución.

El ser una institución familiar, esta parte administrativa, ayudó a cambiarla de rumbo, buscar el bien para la institución, buscando el crecimiento en todos sus aspectos, no conformarnos con el ya tener esta institución, sino ver hacia el futuro, ver que rumbo se le quiere dar y hacia donde se piensa crecer.

Me hizo reflexionar sobre lo rápido que avanza la tecnología, lo rápido que crece la competencia y si nos descuidamos, simplemente desapareceremos.

En la actualidad todo ha cambiado, la forma de aprendizaje de los niños ha evolucionado rápidamente, la comunicación, los juegos, las amistades, todo tiene una gran influencia tecnológica. Hoy por hoy ya no entendemos el lenguaje de los jóvenes que se comunican a través de internet, ya modificaron su lenguaje escrito.

Así todo lo anterior muestra un factor indiscutible de cambio de vida, logrando transformar nuestra forma de pensar, comunicar, sentir, actuar, pedir, exigir, y administrar.

En el aspecto organizativo:

Hablando de una organización me hizo recordar que el individuo es un ser social por naturaleza, y como tal no puede vivir aislado, sino que tiene que estar en continua interacción con sus semejantes, esto me hizo reflexionar que la institución es un lugar que para muchos trabajadores y alumnos es un lugar importante para sociabilizar, para comunicarse, y tal vez uno muy importante para lograr un crecimiento personal, por tal motivo es responsabilidad de la institución propiciar y generar un ambiente ideal en donde se de el crecimiento humano a través de la formación y capacitación diaria, y el trabajo ordenado de los trabajadores influyendo positivamente en sus alumnos.

por tanto es un ente sociable.

Me hizo entender esta área que los individuos tienen que ser cooperadores mutuos para construir organizaciones que les permitan que les permitan lograr algunos objetivos que el trabajo individual no alcanzaría realizar.

Por lo tanto, para que exista un desarrollo positivo de toda empresa, se necesitará de la existencia de una buena organización y por ende, se dará un crecimiento de la misma.

En el aspecto de la Relación Escuela Comunidad:

Como conclusión en este aspecto creo que es de vital importancia buscar una forma de que exista esta relación escuela – comunidad, sobre todo en el tipo de institución en la que se hace esta investigación, puesto que es difícil que se dé, ya que son alumnos con un máximo de 4 años de edad, donde los padres nos depositan la confianza de su cuidado por el motivo de que ellos trabajan, y es en este tiempo que los dejan a nuestro cargo, los padres solamente llegan, nos entregan a sus hijos, y sólo los volvemos a ver cuando los recogen, mostrando un desinterés por involucrarse en la institución.

Por tal motivo, se considera un reto poder hacer esta relación, buscando atraer el interés de los padres de familia para conseguir ofrecer una formación integral involucrando a los padres de familia en esta formación, buscando así mismo un bien social.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Aguayo, R., (1993) El método Deming, los fundamentos sobre calidad y dirección de empresas que el famoso experto enseñó a los japoneses. Argentina. Ed. Vergara. (p 55).

Bee, H., y Mitchel, S., (1987). El desarrollo de la personalidad en todas las etapas de su vida” México: Ed. Harla.

Brusa, M., y Bonet C., (2004). Desarrollo Psicológico de la infancia y la adolescencia. Recuperado el día 2 de agosto del 2011 de la página web: <http://www.aepap.org/pdf/psicologico.pdf>

Campos, E., González, A., Hernández, O., (2003) Antología de Gestión Escolar, programa nacional de carrera magisterial” México: Ed SEP.(p9)

Carretero, M., (2002). Constructivismo y educación. Argentina: Ed. Paidós. 28.

Colunga, C., (2001). La calidad en el servicio. México: Ed. Panorama.

Craig, G., (1988) Desarrollo Psicológico. México: Ed. Prentice Hall. P 49, 50, 304, 408, 470, 477 y 479).

Crosby, P., (1991) *Calidad sin lágrimas, el arte de administrar sin problemas*. México. Ed. Cecsca. (p.72).

De Torres, J., (1991). *Compendio de filosofía*. (3ª ed). México: Mi Nos.

Definición de Atención. Recuperado el día 28 de julio del 2011, de la página web:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Atención>.

Delgado, M., (2001): *La organización y gestión del centro educativo: análisis de casos prácticos*. Ed Universitas, S.A. Madrid, España. (p 37 y 38).

Delgado, R., (2001) *Compilación de actividades de aprendizaje con las que se valida 46 créditos curriculares de la Maestría de Educación Familiar*. Aguascalientes: Universidad Bonaterra. (p. 64)

Di Caprio, N., (1984) *Teoría de la personalidad*. México D.F. Ed: Interamericana S.A. de C.V. (p. 54-56)

Díaz, F., Hernández, G., (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo, una interpretación constructivista*. México: Ed. Mc Graw Hill. 27.

Diccionario didáctico básico (2009). Ed. SM. P 751.

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.

Domínguez, L.(2008) La adolescencia y la juventud como etapas del desarrollo de la personalidad. Recuperado el día 1 de agosto del 2011 del a página web:
http://www.conductitlan.net/50_adolescencia_y_juventud.pdf

Enciclopedia universal ilustrada Europep América. Tomo 4 Ed. Espasa-calpea S.A.
p 1033

Evans, J., Lindsay, W. (2005) Administración y control de calidad. México. Ed. Thomson. (p12)

Ger tomo 1 gran enciclopedia rialp. Ediciones rialp, S.A. Madrid 1991

González, M., Nieto, J., Portela, A., Martínez, J. (2003). Organización y gestión de centros escolares: dimensiones y procesos. Madrid: Ed. Pearson, prentice hall. (p.6).

Grajales, T., (2000). Tipos de investigación, (p3). Tomado de la página web:
tgrajales.net/investipos.pdf el día 7 de noviembre del 2011.

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) Extraído de.
<<http://www.imss.gob.mx/guarderías/educación.htm>> [2010, marzo 25].

Instituto Nacional de las Mujeres (inmujeres) extraído de:
<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100591.pdf> [2011,
junio 7]

Mercado, S., (1994) ¿Cómo hacer una tesis?. México. Ed. Limusa. p11,64 y 65

Melendo, T., (2005) Introducción a la antropología: la persona. Ed. Ediciones
Internacionales Universitarias. P28

Municio, P., (2002):Herramientas para la evaluación de la calidad.
Ed.CISSPRAXIS, Barcelona .

Obarrio, O., (1989). Organización escolar. Madrid : Ed. Anaya.

Ogairín, J., Darder, P., (2003). Organización de centros educativos, aspectos
básicos. España. Ed. Cisspraxis.

Palacios, L., Medina, R., (1989). *El concepto de persona*. Madrid: RIALP S.A.

Papalia, D., Wndkos, S. (1992). Psicología del desarrollo de la infancia y la
adolescencias. México: Mc Graw Hill. P 160, y 222

Pérez, M., (2004): Desarrollo de habilidades del personal directivo en instituciones educativas. Ed Trillas. México

Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2011. Desarrollo Humano. Recuperado el día 22 de julio del 2011de la página electrónica:
<http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/desarrollo-humano.html>

Quijano, V., (2003). Calidad en el servicio cuando la actitud es suficiente. México: Ed. Gasca Sicco.

Rey, R., Santamaría, J. (2000). Transformar la educación en un contrato de calidad. Barcelona: Ed. Monografías Escuela Española.(p 13-15)

Reyes, A., (1979). Administración del personal. México D.F.: Ed. Limusa. 32 y 33.

Ross, B., Strong, A. (1994) Informe sobre desarrollo humano. México. Ed. Fondo de cultura económica.

Ross, B., Strong, A., Bieler, K., Imboden, H. (1994). Informe sobre desarrollo humano.México D.F.: Ed. Fondo de cultura económica.(p.15)

Sanchez, S., (2001). Guardería. Diccionario de las ciencias de la educación. España: Ed. Aula Santillana. 448 – 449 y 510.

Sarmiento, S., (2010). Lecciones de la guardería ABC. (Spanish). *Contenido*, (565), 14-17. Retrieved from EBSCOhost.

Secretaría de Educación Pública (SEP). (2011). Educación inicial. Recuperado el día 21 de junio del 2011 de la página electrónica: http://www.sep.gob.mx/wb/sep1/sep1_Direccion_de_Educacion_Inicial

Strauss, G., Sayles, L., Cardenas, J., (1981) *Personal, problemas humanos de la administración*. México: Ed. Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A. 54.

Vázquez , A., (1997). *Una pasión por la familia maestro de la educación*. España: Palabra

Verneaux, R., (1988). *Filosofía del Hombre*. Barcelona: Herder.

Vallejo, R., (1999) *Introducción a la psicopatología y la psiquiatría*. Barcelona. Ed. Masson, (p 159).

Viladrich, P., (1990). *El compromiso en el amor*. México: Loma.

Villalobos, L., (1991) *la situación de los centros infantiles CEN Y CINAI y su personal docente en costa rica*. *Educación: revista de la Universidad de Costa Rica*. , Vol: 15, 119-129.

Villalobos, M., (2001). *Educación Familiar: un valor permanente*. México: Trillas.

Viramontes, J., (2005). *Antología sobre administración I*. Aguascalientes: Ed. UAA.

30.

Yepes, R., Aranguren, J., (2001). *Fundamentos de antropología, un ideal de la excelencia humana*. (3ª ed). España: EUNSA.

Zúñiga, I., (1995). La relación entre el conocimiento de educadores de preescolar sobre el del desarrollo del niño, su preparación educativa, experiencia profesional y paternidad. *Educación: revista de la Universidad de Costa Rica*. Vol: 19, 111-124.

ANEXOS

ANEXO 1

Aguascalientes, Aguascalientes,

A 8 de junio del 2011

Atención a:

Lic. Mónica Ruiz Mina

Directora del Instituto El Mundo De Los Niños.

Por medio de la presente, le pido de la mejor manera, que me permita elaborar un estudio de investigación, en la institución donde usted actualmente es la Directora.

Este estudio corresponde a la aplicación de una investigación de tesis, que se llevará a cabo para obtener el grado de Maestría en Dirección y Gestión de Centros Educativos.

Sin más por el momento, agradezco las atenciones que se han tenido hacia mí.

Atentamente:

Lic. Raquel Andrea Delgado Cárdenas.

ANEXOS 2

ENCUESTA PARA EL PERSONAL

El presente, es un cuestionario elaborado y aplicado por y bajo la responsabilidad de la Lic. Raquel Andrea Delgado Cárdenas, alumna de la Maestría en Dirección y Gestión de Centros Educativos de la Universidad Panamericana Campus Bonaterra, en Aguascalientes, Ags.

OBJETIVO: Recabar información real y verídica que permitan analizar la problemática referente al aprovechamiento escolar y la imagen institucional, y sobre ello, realizar la tesis que permita obtener el grado de Maestra en Dirección y Gestión de Centros Educativos en la Universidad ya mencionada.

Toda la información obtenida, es totalmente confidencial, por lo que NO debes anotar tu nombre.

Puesto: _____ Edad: _____

INDICACIONES: Lee con sumo cuidado cada enunciado y marca con una **X** la respuesta que consideres sea la más acertada según tu punto de vista que tienes de la realidad escolar que se vive en la institución. Favor de contestar todas y cada una de las cuestiones.

No	PREGUNTAS	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
1	¿El personal directivo de la guardería ha tenido una preparación mínima de Licenciatura y experiencia frente a grupo?					
2	¿Usted ha recibido atención directamente de la directora?					
3	¿La Directora busca el bienestar de los niños?					
4	¿La Directora busca el bien de la					

	institución, en cuanto al inmueble?					
No	PREGUNTAS	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
5	¿La Directora acude constantemente al área de filtro?					
6	¿La Directora supervisa las actividades de los niños?					
7	¿La Directora está presente en la hora de los alimentos de los niños?					
8	¿Los eventos que se llevan a cabo dentro de la guardería, como festivales y festejos, se realizan con buena organización?					
9	¿La Directora busca novedades para mejorar las actividades de la institución?					
10	¿La Directora está presente en las pláticas a padres de familia que se imparten en la institución?					
11	¿La Directora está presente en la capacitación del personal?					
12	¿La Directora integra al nuevo personal al equipo de trabajo de la guardería, con calidez?					
13	Cuándo has reportado alguna queja o inquietud a la Directora, ¿te informa las acciones que se llevan a cabo para solucionar la problemática planteada?					
14	¿Si la directora tiene duda en alguna situación especial acerca de un niño, pide apoyo al departamento de guarderías?					
15	Cuándo realizaste la solicitud para ingresar a la guardería ¿te explicaron cuáles serían los trámites y documentos que necesitarías presentar?					
16	Las actividades que realizan dentro de la guardería ¿contribuyen para que los niños convivan más con otros niños y adultos?					
17	¿Le dan capacitación para realizar su					

trabajo como debe ser?						
No	PREGUNTAS	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
18	¿Cuándo existe un cambio de sala de atención de un niño, doy la información correcta de lo que esto implica a los padres de familia y a la pedagoga?: a) A los padres de familia b) A la pedagoga					
19	¿En cuanto a la higiene de los niños, la llevas a cabo tal cual lo pide el manual?					
20	Si el niño tiene un incidente en la guardería ¿lo informas a las autoridades correspondientes?					
21	¿La actitud que tengo hacia los papás es amable?					
22	¿Los servicios de la guardería como la limpieza, la seguridad y la alimentación son buenos?					

Otros: _____

Comentarios y sugerencias:

ANEXO 3

ENCUESTA PARA EL USUARIO DE LA GUARDERÍA

El presente, es un cuestionario elaborado y aplicado por y bajo la responsabilidad de la Lic. Raquel Andrea Delgado Cárdenas, alumna de la Maestría en Dirección y Gestión de Centros Educativos de la Universidad Panamericana Campus Bonaterra, en Aguascalientes, Ags.

OBJETIVO: Recabar información real y verídica que permitan analizar la problemática referente al aprovechamiento escolar y la imagen institucional, y sobre ello, realizar la tesis que permita obtener el grado de Maestra en Dirección y Gestión de Centros Educativos en la Universidad ya mencionada.

Toda la información obtenida, es totalmente confidencial, por lo que NO debes anotar tu nombre.

Tu edad es _____ Tu sexo es: _____ Grupo de su hijo: _____

INDICACIONES: Lee con sumo cuidado cada enunciado y marca con una **X** la respuesta que consideres sea la más acertada según tu punto de vista que tienes de la realidad escolar que se vive en la institución. Favor de contestar todas y cada una de las cuestiones.

No	PREGUNTAS	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
1	¿El personal directivo de la guardería ha tenido una preparación mínima de Licenciatura y experiencia frente a grupo?					
2	¿Usted ha recibido atención directamente de la directora?					
3	¿La Directora busca el bienestar de					

	los niños?					
4	¿La Directora busca el bien de la institución, en cuanto al inmueble?					
No	PREGUNTAS	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
5	¿La Directora acude constantemente al área de filtro?					
6	¿La directora supervisa las actividades de los niños?					
7	¿La Directora está presente en la hora de los alimentos de los niños?					
8	¿Los eventos que se llevan a cabo dentro de la guardería, como festivales y festejos, se realizan con buena organización?					
9	¿La Directora busca novedades para mejorar las actividades de la institución?					
10	¿La Directora está presente en las pláticas a padres de familia que se imparten en la institución?					
11	¿La directora supervisa la plática que se te dio, de uso y servicio de la guardería?					
12	¿La directora integra al nuevo niño (a) a la guardería, con calidez?					
13	Cuándo has reportado alguna queja o inquietud a la Directora, ¿te informa las acciones que se llevan a cabo para solucionar la problemática planteada?					
14	¿Si la directora tiene duda en alguna situación especial acerca de un niño, pide apoyo al departamento de guarderías?					
15	Cuándo realizaste la solicitud para ingresar a la guardería ¿te explicaron cuáles serían los trámites y documentos que necesitarías presentar?					
16	Las actividades que realizan dentro de la guardería ¿contribuyen para que los niños convivan más con					

	otros niños y adultos?					
17	¿Le dan capacitación para realizar su trabajo como debe ser al personal?					

No	PREGUNTAS	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
18	¿Cuándo existe un cambio de sala de atención de mi hijo, recibo información correcta de lo que esto implica?:					
	a) De la maestra					
	b) De la pedagoga					
19	¿En cuanto a la higiene de los niños, me lo entregan limpio y peinado?					
20	Si mi niño tiene un incidente en la guardería ¿me lo informan?					
21	¿La actitud que tiene el personal hacia conmigo es amable?					
22	¿Los servicios de la guardería como la limpieza, la seguridad y la alimentación son buenos?					

Otros: _____

Comentarios y sugerencias:

ANEXO 4

INSTITUTO EL MUNDO DE LOS NIÑOS

EVALUACIÓN

Nombre de la Sesión: _____

Expositor: _____

Contenido	Muy bien	Bien	Aceptable	Regular	Mal
Claridad en la exposición	Muy bien	Bien	Aceptable	Regular	Mal
Utilidad	Muy bien	Bien	Aceptable	Regular	Mal
Calidad	Muy bien	Bien	Aceptable	Regular	Mal

Observaciones y sugerencias: _____

Le interesa saber de otro tema relacionado con: _____

Anexo 5

INSTITUTO EL MUNDO DE LOS NIÑOS

EVALUACIÓN

Nombre de la Sesión: _____

Expositor: _____

Por favor contesta, según lo veas conveniente, con los siguientes puntajes, de la siguiente manera: en cada recuadro vas a poner la calificación que según te parezca la más adecuada a la sesión.

CALIFICACIONES: 1-EXCELENTE, 2-MUY BIEN, 3-BIEN, 4-REGULAR, 5-MAL, 6-MUY MAL, 7-PÉSIMO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

<p>1.- CONOCIMIENTO DEL TEMA.</p> <p>2.- CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN.</p> <p>3.- ASISTENCIA.</p> <p>4.- PREPARACIÓN DE LA SESIÓN.</p> <p>5.- CUMPLIMIENTO DEL TEMA.</p> <p>6.- MOTIVACIÓN (El Expositor si trabajó durante la sesión para interesar al personal a buscar su participación).</p> <p>7.- ENFOQUE PRÁCTICO (El profesor explica para hacer aplicables los conocimientos, a la vida real en la persona).</p> <p>8.- PUNTUALIDAD.</p> <p>9.- TRATO AL PERSONAL (Amable, servicial y respetuoso).</p>	<p>10.- SESIÓN EN GENERAL</p> <p>11.- APRENDIZAJES (Es significativo lo que se aprende).</p> <p>12.- CONTROL DE GRUPO (El profesor impone la disciplina, hace llamadas de atención a quienes se distraen, evita el desorden).</p>
--	--

Observaciones y sugerencias:
