



Febrero 2019 - ISSN: 1696-8352

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

Daniel Antonio Núñez Larco

Egresado, Carrera de Administración de Empresas, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador

daniel_n94@hotmail.com

MGs. Jenny Medina Hidalgo

Docente, Carrera de Administración de Empresas, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador

jmedinah@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Daniel Antonio Núñez Larco y Jenny Medina Hidalgo (2019): "Plan de diseño organizacional de servicio para la Fundación Cadrón de la Parroquia Pascuales en la ciudad de Guayaquil", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (febrero 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/02/fundacion-rosaliacadron.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1902fundacion-rosaliacadron>

RESUMEN

El presente estudio de investigación, tiene como objetivo diseñar un plan organizacional de servicio destinada para la Fundación Rosalía Cadrón, el objetivo trata de que el plan organizacional permita a la fundación ampliar los beneficios a las 23 madres solteras, a los niños y a los nuevos proyectos de desarrollo social, ambiental y cultural, los recursos con los que cuentan provienen del país Canadá, sin embargo necesita la ayuda de terceros para brindar un buen servicio a las madres solteras que atiende la fundación.

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

PALABRAS CLAVE: Plan de Diseño Organizacional, Servicio, Fundación, Atención al público

ABSTRACT

The objective of this research study is to design an organizational service plan for the Rosalía Cadrón Foundation. The aim is that the organizational plan allows the foundation to extend its benefits to 23 single mothers, children, and new social, environmental and cultural developmental projects. The resources they have come from Canada. However, they need the help of third parties to provide good quality service to the single mothers who the foundation aids.

The organizational design service plan for the Cadrón Foundation was established due to the presence of single mothers who sought a direct relation between the caring of children and the strengthening of work and culture. It is therefore necessary to apply strategies in any service in order for the staff to develop properly, as well as the processes related to orientation in the different areas of care provided by the foundation. Resultantly, an improvement in the service provided is expected, as well as a stable staff that guarantees efficient care towards infants and single mothers. This project covers changes and continuous improvements, where service is the main axis of communication between the respective / associated parties.

KEYWORDS: Organizational Design Plan, Service, Foundation, Customer Service

1. INTRODUCCIÓN

El diseño organizacional para el servicio de la fundación Cadrón, se fundamenta en las madres de familia solteras que buscan un apego directo para el cuidado de los hijos y el fortalecimiento del trabajo y la cultura, siendo necesario que se apliquen estrategias en el buen servicio para que el personal se desenvuelva de manera adecuada, procesos relacionados con la orientación en las diferentes áreas de atención a los infantes.

El objetivo trata de que el plan organizacional que permita a la fundación ampliar los beneficios a madres solteras, a los niños y a los nuevos proyectos de desarrollo social, ambiental y cultural.

Los esquemas de capacitación es una acción constante que realice la fundación, sin embargo los temas tratados deben de ser innovadores y cultivar el servicio eficiente.

La Fundación Rosalía Cadrón busca motivar a sus colaboradores, aumentar el desempeño y satisfacción laboral, debido que su personal parvulario en ocasiones no tienen buenas relaciones con las madres solteras, esto se debe a la falta de empoderamiento con los ideales de la misión y visión, provocando atención deficiente generando un estado de inestabilidad, confusión, irritabilidad e incertidumbre, por lo que se hace necesario aplicar estrategias y un manual de servicio en cada una de las actividades que desarrolla la Función para el beneficio de las madres solteras y sus hijos que quedan a su cuidado ofreciendo un servicio de calidad.

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

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

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

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

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

3. Planificación Estratégica en la Fundación Cadrón

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



La Famille Internationale de Miséricorde

Figura 1 Logotipo de la Fundación Rosalía Cadrón
Fuente: Fundación Cadrón

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

4. Principales actividades la Fundación Cadrón

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





Figura 2 Actividades realizadas en la Fundación Rosalía Cadrón

Fuente: Fundación Cadrón

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

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

5. Características de una madre soltera

Las madres solteras poseen una buena autoestima, en donde si bien es cierto que el trabajo fuera del hogar y la presión la cual conlleva que aunado a las tareas del hogar para así el cuidado de los días resultan ser los días agotadores, donde también de todos estos conocidos que todo logro implique un sacrificio, el cual provoque una mayor satisfacción.

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

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

Sobrecargas: Las madres solteras asumen de manera solitaria con casa una de las funciones parentales, en donde las tareas domésticas, sean basadas en responsabilidades, en

la educación y el peso de ser la una fuente de ingresos en la familia, para lo cual, generalmente suele estar sobrecargada por tareas dada a la ausencia de vida personal, ya que la presión de la familia de origen es contribuida a empeorar a dicha institución, donde frecuentemente se sienten desbordadas.

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

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

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

Dependencia: Cuanto más jóvenes, resultan ser las madres, más aun cuando son adolescentes suelen ser inmaduras, donde estas no asumen responsabilidades enormes, donde la familia suele tomar las riendas de la situaciones y así poner las normas mucho más accesibles, en la actualidad los padres no los echan de casa aguantando así el maltrato y la humillación de quienes les proporciona un lugar donde vivir y los medios para subsistir.

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

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

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

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

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

6. Desarrollo de la madre soltera

La figura materna es fundamentada en consideración al desarrollo emocional de un niño, el cual tiene como primer vínculo social en su mundo, es por ello que cuando la madre se encuentra sola por diversas circunstancias, el cual tiene tarea importante educar, disciplinar y brindar así el afecto al hijo, pero muchas veces este suele hacer en error de sobreprotegerlo o quiere así un doble sobre el rol de padre y madre.

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

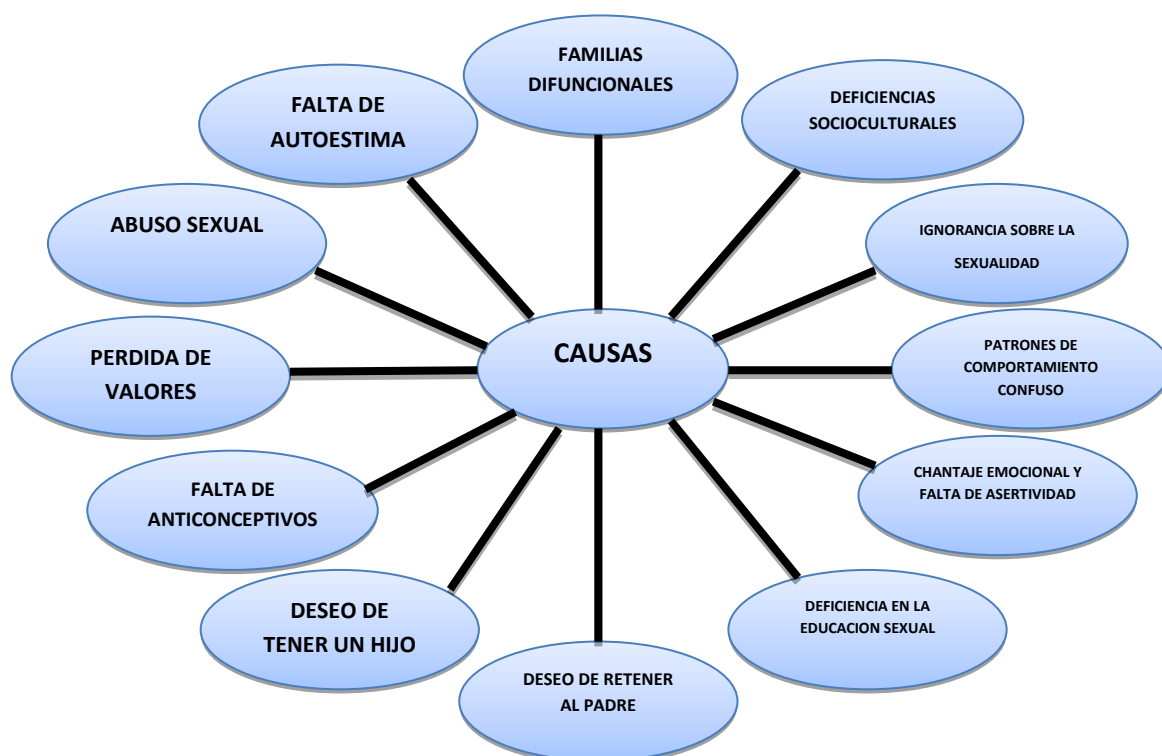


Figura 3 Principales causas de las madres solteras
Fuente: (Libreros & García, 2017)

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

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

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

7. Centro de Mujeres Madre Rosalía (CMMR)

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



Figura 4 Actividades realizadas en la Fundación Rosalía Cadrón
Fuente: Fundación Cadrón

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

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

8. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es cualitativa, siendo la metodología de carácter exploratorio, analítico y descriptivo, utilizando la observación, encuesta y la entrevista como instrumentos de investigación en donde se recopila datos para analizar la actual atención al público hacia las madres solteras, que permitieron diseñar un plan organizacional de servicio para la Fundación Rosalía Cadrón de la Parroquia Pascuales en la ciudad de Guayaquil.

9. Análisis e interpretación de resultados

Se realizan encuesta a los colaboradores y madres solteras de la fundación junto con una entrevista a la directora permitiéndonos conocer qué;

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

- El 67% de los colaboradores siente que la remuneración que reciben por su trabajo no satisface sus necesidades, sin embargo no afectaba a los servicios que presta la fundación.
- Con respecto a las capacitaciones el 33% de personal manifiestan que las capacitaciones recibidas no están relacionadas con sus funciones para mejorar su desempeño laboral.
- Se puede ver que tanto para la dirección y lo colaboradores que no hay una buena comunicación internamente, esto influye en la respuesta negativa de las madres en cómo perciben los servicios ofrecidos y puede ser una de las causas en por que no recomendarían la fundación.
- Una de falencias en la fundación es que no ha dinamismo en el equipo de trabajo, opinión compartida por la mitad de los colaboradores y también por la directora indicando que no hay compañerismo ni respeto entre los empleados.
- Hay un 50% de personal que dice que la funciones y políticas del servicio no son claras, esto se debe en cierto grado en que hay personal antiguo que conoce las funciones y políticas desde su fundación, mientras que los demás colaboradores no piensa lo mismo. En la entrevista a la directora manifiesta que el manual de funciones está de manera empírica y no está establecido y ajustado acorde a las necesidades actuales de la fundación y que debe reformarse las políticas para mejorar el servicio en beneficio de las madres solteras.
- Finalmente con respecto a los servicios que ofrece la Fundación a las madres hay un 50% de los colaboradores que piensa que no es eficiente, puede ser porque no hay una comunicación interna eficiente ni políticas solidas a seguir lo cual retrasa el tiempo de respuesta.

10. Propuesta

Se elaborar un plan de diseño organización de servicio atreves de un propuesta estratégica en el cual se actualiza la misión, Visión, objetivos de la Fundación, además de elaborar un manual de servicio para coordinar las actividades que realiza el personal que labora en el área pedagógica, administrativa y atención a las madres solteras mediante la implementación de políticas permitiendo mejorar el flujo de atención

▪ Misión

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

▪ Visión

Visión a corto plazo

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

Visión a largo plazo

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

▪ **Objetivos estratégicos**

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

▪ **Manual de servicio**

Objetivo

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

Alcance

El alcance del presente manual de servicio es la de fortalecer las actividades realizadas por el personal docente, siendo necesario la participación activa de la madre de familia con su

representado y de esa forma establecer un diálogo fraterno entre la fundación y la familia del infante. La generación un apoyo constante a la madre soltera beneficia tanto a la comunidad, la sectores desprotegidos de la sociedad, creando valores en la familia y una participación acertada por mejorar el nivel de vida.

Definición

La realización demanda de servicio dentro de la organización fortalece cada una de las actividades realizadas tanto en el área de guardería, adiciona becario, escuela para padres, entre otros. Las acciones realizadas en la fundación son de carácter abiertas y toda la comunidad puede participar en el fortalecimiento y apego a las madres solteras vulnerables.

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

Política de servicio en el área guardería

- El personal de maestras deben velar que la sala de guardería en sus diferentes áreas estén comprometidas con el aseo, seguridad y limpieza, es responsabilidad de cada una de ellas dar a conocer los problemas e inconveniente que existe en el aseo.
- La hora de entrada es a partir de las 7h30, el servicio comienza las 8h00 con la entrada de los infantes y la hora de salida de la guardería es a las 16h30, el tiempo de almuerzo es a las 12h30 con todos los niños.
- La seguridad es un elemento indispensable para la prevención y cuidado de los infantes, cada maestra está obligada a dar conocimiento de alguna situación adversa o delictiva que podría presentarse dentro o fuera de la fundación, siendo su participación inmediata y comunicar tanto al personal de planta como a las autoridades competentes.
- Cada niño debe de ser supervisado en todo momento y en la distinta área donde se encuentra ubicado, es responsabilidad de la maestra el mantener el control y disciplina dentro del área
- El desplazamiento de cada niño a distinta área debe de ser realizado con el control y cuidado de cada maestra
- Ninguna maestra puede exigir con violencia o agresividad que el infante realiza alguna actividad o acción, el no respetar esta política tiende a crear una situación de despido inmediato o visto bueno
- Cada niño es alimentado en el área de comedor, donde la maestra supervise vigila el comportamiento y la alimentación, después el área de cocina, el infante es desplazado a los respectivos dormitorios para el descanso, la maestra debe de estar ubicada en el lugar al cuidado de cada niño
- La maestra es la responsable de la entrega de cada niño a su respectivo representante o madre de familia, la información debe estar regulada y supervisada para que no exista entre ellas no justificada, es decir en ningún momento la profesora puede entregar el

infante a una persona desconocida, es responsabilidad de la maestra y la madre de familia el conocer cuál es la persona que constantemente entrega y retira al niño.

- Todos los implementos e instrumento utilizado en la guardería están al cuidado de cada maestra, en el caso de existir un daño o perjuicio por no cuidar al infante, es la maestra la responsable de cubrir el daño o responder con otro material similar el problema acontecido.
- Cada una de las maestras, deben de ser consciente en la alimentación del infante, no se le puede dar alimento que no ayuden al fortalecimiento y crecimiento del infante, la alimentación proporcionada por la fundación debe de estar regulada y regida por la nutricionista y a la vez por el apego al conocimiento de los alimentos adquiridos.
- En el caso de presentarse un fenómeno natural en el sector cada maestra responsable del grupo de niño asignado y debe de realizar el simulacro conforme se lo practica, de esa manera el cuidado y la seguridad del infante es parte de la confianza de la fundación para con la madre.
- Cada maestra debe proporcionar al niño un diario, donde la madre soltera tenga conocimiento pleno de lo que está realizando su niño la guardería y a la vez ayudarlo en las tareas encomendadas
- Es responsabilidad de la maestra entregar invitación a la madre de familia, para que exista a las actividades rutinarias que se realizan en la fundación y que contribuya directamente con la parte social y económica de la misma, participando en eventos y actividades previamente planificada.
- Cada inconveniente problema que se susciten entre la fundación debe estar registrado en un informe, para que esa manera la directiva tome decisiones acertadas y pueda contribuir a la solución de un inconveniente.
- La cámara de seguridad que existe en la fundación, son de uso exclusivo de la directora y de los directivos de la fundación, no podrá tener acceso a la misma personal docente, personal administrativo, y mucho menos madres de familia, en caso de requerir información de la Cámara se lo realiza a través de una orden legal o juzgado de turno.
- Cada actividad realizada por la docente debe estar incurrida en una programación didáctica realizada, para que se cumplan con los cronogramas aplicados, en caso de no hacer una planificación también se realizará una sanción por escrito, verbal o por correo electrónico.
- Las decisiones de realizar actividades serán aprobadas por la directora, en caso de incurrir gasto en dichas actividades, serán los directivos tiene tomen la decisión de aprobar dicha actividad.
- En caso de que existan visitas de Canadá a las instalaciones, el personal administrativo, docentes y directivos tendrán la formalización de acceder al petitorio referente a hospedaje, alimentación y otros previamente planificados.

- En el caso de que exista la salida de los niños de la guardería en la fundación, es responsabilidad de directora aceptar el petitorio, donde todo el personal involucrado tiene que dirigirse al evento, cuidando a cada uno de los niños de su área.
- Para que un niño salga de la guardería a un evento, tiene que existir la seguridad del caso, un transporte seguro, y la presencia de todo el personal docente para cuidar en todo momento al infante.
- Es responsabilidad del personal docente pedir la autorización expresa de la madre de familia para desplazar el niño a un evento o actividad previamente planificada, en caso de no solicitar dicha autorización es responsabilidad de cada maestra cualquier situación fortuita o inconveniente presentado, además los directivos sancionarán con visto bueno el no cumplimiento de dicha actividad o autorización respectiva.

Política de servicio en el área de becarios

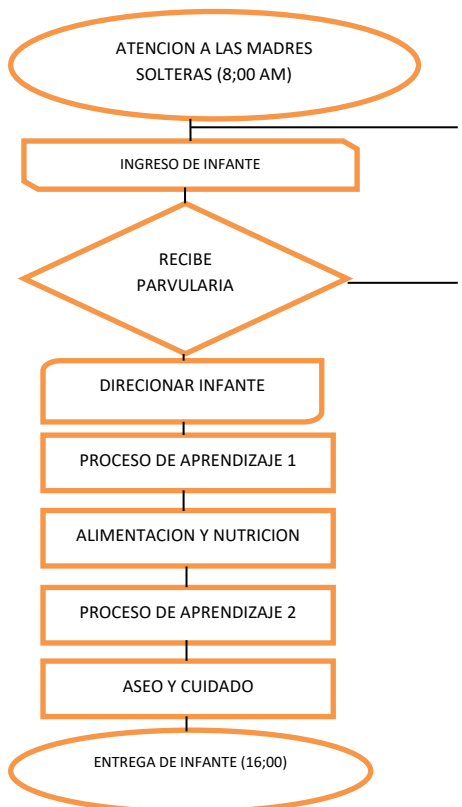
- Cada niño tiene que ser hijo de una mamá soltera, para acceder a las becas que dona la fundación Rosalía Cadrón, para el adecuado aprendizaje de la familia favorecida, siendo necesario un esquema de control y evaluación de cada beneficiario, considerando lo siguiente lineamiento dentro de los becarios;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

Política de servicio en la madre soltera

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

Flujo de mejoras

Flujo actual de atención



Flujo propuesto de mejora en la atención

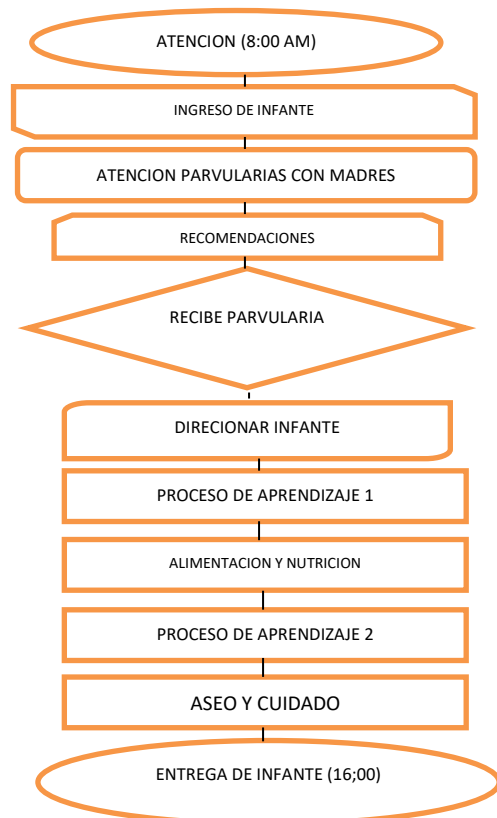


Figura 5 Flujo actual de atención y Flujo propuesto de mejora en la atención
Elaborado por: Daniel Antonio Núñez Larco

11. CONCLUSIONES

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

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

Bibliografía

- Amorós, C. (2013). *Las madres solteras se enfrentan a gran cantidad de problemas*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://madresoltera.org/problemas/>
- Camarero, A. (5 de Febrero de 2018). *Madres solas por elección: un nuevo modelo de familia*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de https://elpais.com/elpais/2018/02/05/mamas_papas/1517817753_240006.html
- Cuesta, A. (10 de Diciembre de 2015). *LA MUJER Y EL MATRIMONIO EN LA ANTIGUA ROMA*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://historiadospuncocero.com/la-mujer-y-el-matrimonio-en-la-antigua-roma/>
- González, F. A. (Diciembre de 2013). El entorno familiar de una madre soltera: un Relato de Vida. *Revista de Trabajo Social* , 3(2), 211.
- Libreros, I. A., & Garcia, J. E. (20 de Agosto de 2017). *Particularidades sociales adolescente, madres soltera, madre trabajadora*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://www.slideshare.net/sorerbil/particularidades-sociales-adolescente-madres-soltera-madre-trabajadora>

Ok Diario . (30 de Abril de 2016). *Lo que aprenden los hijos de madres solteras*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://okdiario.com/bebes/2016/04/30/lo-que-aprenden-hijos-madres-solteras-2695238>

Ortega, A. (2015). Antropología del matrimonio-familia, mujer y género. *Entre Parentesis*, 15.

Paredes, S. (8 de Abril de 2016). *Madres solteras*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de <https://www.todopapas.com/padres/psicologia-y-sexualidad/madres-solteras-1179>

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