



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA



**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM-ESTELI.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL
SINACAM**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Seminario de Graduación para optar al título de:

Licenciado en Administración de Empresas

TITULO:

Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019.

Autores (as):

Jaritzza Dolores Muñoz Gutiérrez
Alejandrina de los Ángeles Medrano Salinas.

Tutor:

Msc. Javier Flores

Estelí, Septiembre 2019



DEDICATORIA

A Dios: Padre celestial quien nos ha dado la vida, la salud, las fuerzas y sabiduría necesaria para cursar nuestros estudios. ¡Gracias Dios por estar siempre con nosotros, cada palpitar de nuestro corazón te lo debemos a ti y reconocemos que nada podemos hacer sin su voluntad!.

A nuestros padres: Quienes nos han brindado su apoyo incondicional durante este proceso de aprendizaje, siendo los pilares fundamentales en nuestras vidas que siempre han estado ahí para nosotros en los buenos y malos momentos, dando esas palabras de ánimo para luchar siempre por lo que uno desea fundamentado siempre hacia el buen camino.

A nuestros profesores, por ser los instrumentos necesarios llenos de sabiduría y conocimientos para formarnos profesionalmente como personas de bien.



AGRADECIMIENTO

A Dios sobre todas las cosas, por habernos dado salud, paciencia y sabiduría para culminar esta etapa de nuestras vidas.

A cada uno de los maestros que nos ayudaron, apoyaron y transmitieron a través de todo este caminar sus enseñanzas con una gran excelencia académica, el cual ayudó a fortalecer nuestros conocimientos y ponerlos en práctica en nuestra Municipalidad.

A nuestros padres de familia, por todo el apoyo brindado tanto espiritual como emocional.

A la Municipalidad por habernos brindado la oportunidad de ampliar nuestros conocimientos, para poder enriquecer el día a día de todas las labores encomendadas como servidores públicos en nuestros puestos de trabajo.



CARTA AVAL DEL TUTOR

A través de la presente hago constar que *Muñoz Gutiérrez Jaritza Dolores, Medrano Salinas Alejandrina de los Ángeles* estudiantes de la Licenciatura en Administración de Empresas han finalizado su trabajo investigativo denominado:

“Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019”.

Este trabajo fue apoyado metodológica y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Después de revisar la coherencia, contenido, el artículo científico y la incorporación de las observaciones del jurado en la defensa, se valora que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de seminario de graduación vigente y por lo tanto está listo para ser entregado el documento final.

Dado en la ciudad de Estelí a los nueve días del mes de octubre del 2019.

Atentamente;

M. Sc. Javier Antonio Flores Rugama

Tutor de Tesis



RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar la Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa. En el cual se valoraron las etapas del proceso administrativo siendo de gran importancia su aplicación para el buen funcionamiento, además se tomaron en cuenta los servicios que presta la casa materna y la calidad de los mismos para proponer mejoras al proceso administrativo que permita fortalecer el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa.

Tomando en cuenta que un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad sus recursos humanos, técnicos y materiales. Para ello fue necesario utilizar métodos empíricos con los que se recolectó información a través de la aplicación de técnicas, tales como encuestas a protagonistas y entrevistas a funcionarios administrativos de la casa materna municipal de Matagalpa.

También se hizo uso del método teórico para verificar el comportamiento real del fenómeno objeto de estudio, fundamentado por las fuentes bibliográficas. Basándose en los resultados obtenidos encontrando debilidades en la aplicación del proceso administrativo donde no existe su propio manual y control interno, que permita fortalecer el funcionamiento de la casa materna, además la falta de personal administrativo.



ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Antecedentes.....	4
1.2	Justificación	7
1.3	Planteamiento del problema.....	9
II.	OBJETIVOS	11
2.1	Objetivo General	11
2.2	Objetivos específicos.....	11
III.	MARCO TEÓRICO.....	12
3.1	Gestión administrativa.....	12
3.2	Administración pública	26
3.3	Casa materna	36
IV.	PREGUNTAS DIRECTRICES	41
V.	OPERACIONALIZACIÓN DE OBJETIVOS	42
VI.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	44
6.1	Enfoque de la investigación.....	44
6.2	Tipo de estudio.....	45
6.3	Caracterización del universo	45
6.4	Población y muestra	48
VII.	ANÁLISIS DE RESULTADO.....	52
VIII.	CONCLUSIONES.....	67
IX.	RECOMENDACIONES.....	68
X.	BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	69
XI.	ANEXOS.....	73

I. INTRODUCCIÓN

Debido al compromiso del gobierno de reconciliación y unidad nacional con la salud de las mujeres y particularmente de las embarazadas; a partir del año 2015 promovió la construcción de casas maternas en todos los departamentos logrando que muchas madres tengan partos exitosos y los indicadores de mortalidad materna infantil sean reducidos sustancialmente.

Y es a partir de octubre del año 2015 que la alcaldía municipal de Matagalpa cuenta con una casa materna para atender a las mujeres embarazadas, cuyo propósito principal es reducir las muertes maternas; siendo este un punto importante que nos llamó la atención para realizar una investigación sobre la incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019.

Este estudio consiste en describir el funcionamiento de la casa materna, la incidencia del proceso administrativo e identificar los factores administrativos de la casa materna municipal.

Sabiendo que el proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

Para que haya un buen funcionamiento y la empresa o institución pueda lograr los objetivos que se propone debe aplicar el proceso administrativo siguiendo cada una de las etapas que este conlleva.

Por lo que tomando en cuenta la importancia que tiene el proceso administrativo, nos ha motivado a la realización de este estudio para conocer más acerca de la casa materna y poder brindar un aporte con nuestra investigación para los administradores de dicha casa, para las mujeres embarazadas que asisten a este lugar que conozcan más acerca de cómo funciona y para la sociedad en general.

A continuación, detallaremos los once contenidos que contiene este trabajo investigativo:

Contenido I: Se presenta una pequeña introducción del tema abordado con sus antecedentes, justificación del tema y planteamiento del problema, que es donde surge nuestro trabajo investigativo.

Contenido II: Contiene los objetivos los cuales son el propósito o fines que se pretenden lograr al realizar la investigación.

Contenido III: Se refiere a la descripción de los diferentes ejes que se plantean en nuestro trabajo con una serie de conceptos, características y descripciones con el objetivo de lograr relacionar la teoría con la investigación.

Contenido IV: Se describen las interrogantes de lo que se pretende alcanzar, nos ayudan a controlar ciertos aspectos importantes del problema. Son referentes básicos para formular los objetivos específicos de la investigación, siendo una herramienta que nos facilita el análisis e interpretación de los objetivos.

Contenido V: Muestra los objetivos con los ejes abordados en el marco teórico con cada uno de sus indicadores, que permite realizar el análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

Contenido VI: Se refiere al tipo de estudio que se aplicara en la investigación, los diferentes tipos de métodos y técnicas que se utilizaran para la recolección de datos.

Contenido VII: Se muestran los resultados obtenidos para dar cumplimiento a los objetivos específicos de la investigación.

Contenido VIII: Se describen las acciones y efectos encontrados conforme a la realización de los análisis de resultado.

Contenido IX: Contiene las diferentes sugerencias conforme a las debilidades encontradas durante la investigación.

Contenido X: Se muestran las diferentes fuentes bibliográficas consultadas en este trabajo.

Contenido XI: Contiene diferentes instrumentos utilizados en la aplicación de este trabajo.

1.1 Antecedentes

Se revisaron diversas fuentes de información relacionadas al tema de investigación “Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa, durante el año 2019” para considerarlos como antecedentes, dichas fuentes fueron consultadas en sitio web, identificándose tres tesis.

Primera tesis: Para optar al título de administradora de empresas presentada por Imelda Lorena Osorio González, junio de 2014, sobre el proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango. El objetivo principal de la investigación, es determinar cómo manejan el proceso administrativo; y los efectos que presentan en los establecimientos educativos privados en Quetzaltenango. En la cual se analiza la importancia que tiene la adecuada aplicación en cada centro educativo, aunque no es una empresa productora o comercializadora, brinda un servicio y como tal debe tener una misión, visión y objetivos claros.

Los establecimientos educativos privados utilizan incorrectamente el proceso administrativo; y de los cuales se presentan efectos negativos como: Poco ingreso de alumnos cada año, una deserción preocupante y no hay utilidades que cubran los gastos que realizan. Además algunos colegios llevan 5 años en el mercado educativo, donde no presenta aumento satisfactorio de alumnos; y no pueda aumentar el sueldo al personal cada año, en planeación no es efectuada, en organización y dirección, no pueden cumplir con su cometido debido a la falta de una planeación administrativa, se desconocen la existencia de un organigrama del establecimiento, el control también se ve afectada debido a la falta de control de ingresos, como parte de la dirección la integración no cumplen con los pasos establecidos (reclutamiento y selección), los propietarios y/o el director muestran una falta de conocimientos administrativos amplios.

Una segunda tesis: Para optar al título de maestría en gerencia empresarial, la cual fue presentada por la Lic. Silvia Elena Flores Orozco (2010-2013) y se titula “proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega” esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de productos de alimentos básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa.

De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados donde se midieron las variables en estudio se determina que: El proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos RL, se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativos y la gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la cooperativa.

Tercera tesis: Para optar al título de licenciado en derecho, presentada por: br. Michael Lenín López Manzanares y br. Oneyda Yadeliz López Santos, abril del 2007, sobre el titulo procedimiento administrativo en el derecho laboral de Nicaragua. Consiste en la realización de un estudio analítico del actuar de la administración del estado, bajo el o los procedimientos administrativos determinados en el derecho laboral para garantía de la tutela jurídica de los derechos de los administrados en este particular caso de los sujetos laborales principalmente, y comprobar la buena gestión de los organismos administrativos facultados para el conocimiento de asuntos laborales.

El procedimiento administrativo nicaragüense se encuentra regulado, en su mayoría, mediante la forma jurídica de decreto-ejecutivo y la emisión de las normas de la materia administrativa ha sido prerrogativa del presidente de la república, aunque cabe destacar que existen algunas normas en forma de ley que establecen diversos procedimientos administrativos.

En el campo del derecho procesal administrativo la temática del trabajo motiva a la búsqueda de nuevas fórmulas y de nuevas maneras para dotar de eficacia real a las resoluciones emanadas de los órganos facultados para la tutela de los derechos laborales en el ámbito administrativo, nuestro ordenamiento jurídico procesal administrativo, en el ámbito del derecho laboral, al igual que otras materias que tiene a su cargo la administración pública, carece de un texto normativo concreto, que contenga en un solo cuerpo legislativo las disposiciones laborales dispersas y que reglamentan las diferentes situaciones administrativas que pueden suscitarse en la administración de los asuntos laborales, así como los derechos laborales de los particulares y los distintos conflictos que pueden originarse, en virtud de la relación trabajador-empleador.

A partir de la revisión se puede concluir que no se encontraron investigaciones que presenten un estudio sistemático y completo sobre la casa materna de Matagalpa. Esta investigación se enfoca en la “incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019”. Así mismo, este estudio hace referencia a las actuales dificultades que presenta la casa para su buen funcionamiento.

1.2 Justificación

La presente investigación que aborda sobre la incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa durante el primer semestre del año 2019, se considera primordial porque se dará a conocer la importancia que se tiene al implementar el debido proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna que promueve el gobierno de reconciliación y unidad nacional para las mujeres de Matagalpa.

Con el tema propuesto mediante el conocimiento del proceso administrativo se pretende determinar la importancia que tiene la implementación del proceso administrativo, tomando en cuenta los principios del proceso administrativo, las características y cada una de las fases que lo componen, donde podemos decir que el proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común, aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la casa materna u organización para hacerla efectiva.

La información que se obtenga sobre este programa será de gran utilidad para la Alcaldía municipal de Matagalpa y para las mujeres de Matagalpa que son las principales protagonistas de este programa, porque permitirá conocer si existe el debido proceso administrativo, políticas, reglamento interno y cómo funciona el programa, así como las debilidades con las que se cuenta para el buen funcionamiento del mismo.

Así mismo servirá para las personas que dirigen el programa por parte de la alcaldía municipal de Matagalpa y del MINSA para que conozcan las debilidades y fortalezas con las que se cuentan, además este estudio permitirá que las mujeres apoyen a ambas instituciones al sostenimiento y cuidado adecuado de este programa, para que otras mujeres sean favorecidas con este mismo en un futuro y

se disminuya el índice de muerte neonatal por falta de atención médica en la ciudad de Matagalpa.

Servirá para la comunidad universitaria, acerca del funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa, así como ha ayudado este programa a muchas mujeres en el aspecto económico y social.

A la vez servirá a la sociedad para tener un estudio y un antecedente sobre el funcionamiento de la casa materna en la ciudad de Matagalpa y para fortalecer las debilidades que existen en el tema de investigación, para que sirva como un instrumento de investigación para las futuras generaciones ya que actualmente no existe un estudio sobre este tema de investigación.

1.3 Planteamiento del problema

El tema de estudio surge a partir de que en Matagalpa solo existía una casa materna y cuando inició a funcionar no contaba con los recursos necesarios ni un presupuesto establecido que cubriera el rubro de alimentación para las mujeres que se albergaban en este centro, por lo que, cada mujer que era atendida tenía que brindar un aporte económico para asegurar su propia alimentación; esta casa materna en su inicio era administrada por una ONG.

Por la falta de una casa materna es que muchas mujeres sufrían de la mortalidad materna por lo que no contaban con atención médica durante su embarazo.

El gobierno de reconciliación y unidad nacional en el año 2015 promovió la construcción de casas maternas en todos los departamentos, donde actualmente la alcaldía municipal de Matagalpa a partir del mes de octubre del año 2015 cuenta con una casa materna municipal para atender mujeres de la ciudad de Matagalpa, el cual es un programa social de gran impacto que está en coordinación con el MINSA delegación de Matagalpa, con los hospitales y unidades de centros de salud.

Por lo cual surge lo relacionado con el tema incidencia del proceso administrativo tomando en cuenta la planeación, organización, dirección y control, si en la casa materna para su buen funcionamiento se cuenta con políticas y un reglamento interno para las mujeres que se encuentran alojadas en este lugar.

Actualmente en la casa materna se implementa el proceso administrativo, pero existe una gran debilidad por la falta de personal, el cual implica que no se logren los objetivos deseados administrativamente, de forma operativa la casa materna funciona de manera excelente.



La casa materna cuenta con poco personal, pero de manera de dirección está bajo el cargo de la municipalidad directamente con la dirección de promoción de social de proyectos, está a la vez opera bajo el cargo de la gerencia municipal, la toma de decisiones para su funcionamiento tanto administrativo como operacional se toma en cuenta a la máxima autoridad municipal ya que la municipalidad es la encargada de los recursos financieros y administrativos.

La ausencia de manual de funciones conlleva a que exista un control débil en la parte administrativa y operativa, ya que no se le da el seguimiento necesario para su buen funcionamiento.

Con este estudio se pretende dar a conocer, analizar e implementar el debido proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna para las mujeres de Matagalpa.



II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

- Determinar la Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la Casa Materna Municipal de la ciudad de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019.

2.2 Objetivos específicos

- Describir el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa.
- Valorar la percepción de las beneficiarias de los servicios que presta la casa materna municipal.
- Proponer mejoras al proceso administrativo para el funcionamiento adecuado de la casa materna municipal.

III. MARCO TEÓRICO

Para fundamentar la presente investigación a continuación se describe un marco de referencias, con los aportes de diferentes autores correspondiente a: Gestión administrativa, gestión pública y casa materna. Todo lo anterior servirá de base para la redacción de resultados y cumplimiento de los objetivos de la presente investigación.

3.1 Gestión administrativa

3.1.1 Proceso administrativo

3.1.1.1 Concepto

Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad sus recursos humanos, técnicos y materiales. (significados, s.f.).

El proceso administrativo que tiene su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol y más tarde consolida con el enfoque neoclásico comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo. (Arango).

Henry Fayol fue el creador del proceso administrativo, sostuvo que si la organización desea obtener metas duraderas, debe coordinar los recursos con que cuenta, por lo cual el administrador está obligado a prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Actualmente es la herramienta administrativa que permite administrar a la empresa y sus procesos. (Rodríguez)

Varios autores definen al proceso administrativo como:

- ☑ Urwick: Define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con 7 elementos, investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando.

- ☑ Koontz y O' Donnell: Definen el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, designación de personal, control, organización, dirección.

- ☑ Miner: Define el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, organización, dirección, coordinación, control.

La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan. (gestiopolis, s.f.)

3.1.1.2 Importancia

La importancia del proceso administrativo radica en la previsión de los fenómenos futuros y el control de los recursos en forma sistemática y ordenada.

Es imprescindible que las reglas, políticas y/o actividades de cada proceso administrativo se aplique de forma efectiva y simple, y en línea con los objetivos de la empresa u organización. Para mantener la eficiencia del sistema y cumplir con los objetivos definidos, todo proceso administrativo debe evitar caer en redundancias de información. (significados, s.f.)

El proceso administrativo ayuda a la empresa a conocer su estado real, para poder orientarse hacia el futuro. El conocimiento de la situación que se vive en una empresa permite determinar qué camino es el más adecuado de ahora en adelante para poder alcanzar el éxito; además, permite evitar posibles problemas dado que proporciona datos de los recursos de los que dispone la empresa para hacer frente a dichos problemas.

El proceso administrativo permite administrar todas las tareas importantes en la empresa, gracias a él es posible planear, organizar, coordinar, controlar y dirigir las distintas funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad y contables que componen la empresa.

El proceso administrativo es imprescindible para hacer funcionar una empresa se encarga de guiar y orientar al personal de la misma basándose en sus cualidades personales.

Es un medio para poder decidir sobre el futuro de la empresa. Conociendo las funciones que desempeña cada persona en la empresa es posible realizar planes para conseguir mejorar los resultados obtenidos. (la importancia, s.f.).

3.1.1.3 Características del proceso administrativo

El proceso administrativo posee un conjunto de elementos que interactúan entre sí, formando un sistema cíclico e interactivo en el cual cada función del proceso interviene para llevar a cabo los objetivos propuestos por la organización.

Le permite al gerente tener un control sobre las operaciones que se realicen, evaluando los estándares de desempeño y sugiriendo las acciones correctivas.

El proceso administrativo es flexible, ya que puede adaptarse a una serie de circunstancias y condiciones que se presenten en la empresa, permitiéndole al gerente analizar la situación y poniendo en práctica sus conocimientos para la búsqueda de los medios o instrumentos necesarios para alcanzar las metas.

Cada función del proceso administrativo constituye una etapa dinámica que tiene efecto sobre las otras, por ello su carácter cíclico e interdependiente.

El proceso administrativo responde a una situación particular que la empresa aplica para un determinado propósito, tomando en cuenta los recursos, personal y materiales que se dispongan.

El proceso es simultáneo y debe cumplir con un tiempo determinado para realizar las actividades que se desarrollan en distintas áreas de la empresa.

3.1.1.4 Etapas del proceso administrativo

Según el libro administración, una perspectiva global de los autores Harold, koontzy Heinz wehrick, las funciones del administrador son: Planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático. Fayol señala que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones, políticas, religiosas, filantrópicas y militares. (gestiopolis, s.f.).

El proceso administrativo consta de un conjunto de actividades que fluyen para alcanzar un fin. Esas actividades se dan en dos etapas; una primera llamada mecánica que involucra las fases de planificación y organización, y una segunda etapa más dinámica que comprende las fases de dirección y control.

3.1.1.4.1 Planeación

3.1.1.4.1.1 Concepto

La planificación del proceso administrativo Es la parte del proceso donde se establecen los objetivos o las metas a alcanzar a corto, mediano y largo plazo. También se establecen las estrategias más idóneas para alcanzar esos objetivos y se construye un plan donde se clarifique las actividades a realizar, los recursos materiales que se necesitan y el perfil o las competencias de las personas más idóneas para realizar cada actividad. Esta es una función que debe cumplir el alto

mando administrativo de la organización, puesto que está totalmente relacionada con la misión y visión de la empresa.

Según A. Reyes Ponce La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización".

Según Ernest Dale la planeación es la determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y el de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos. (monografias.com, s.f.)

3.1.1.4.1.2 Propósito de la planeación

El propósito de la planeación es determinar lo que debe hacerse en el presente, para estar en una situación satisfactoria en el futuro. Intenta asegurar el uso efectivo de los recursos disponibles que conduzcan al logro de los objetivos más importantes y busca prevenir crisis por aparecer.

La planeación no busca desarrollar un plan, sino el establecimiento de un proceso que sea parte de la rutina de la administración. (monografias.com trabajo 62, s.f.).

Según Alfredo Cipriano Luna González la planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin ésta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaria sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. La planeación determina que quiere ser la empresa, dónde se va establecer, cuando va iniciar operaciones y como lo va a lograr. (González, 2015).

3.1.1.4.1.2.1 Tipos de planeación

Planeación estratégica:

El proceso que consiste en decidir sobre la misión, visión, valores, objetivos y estrategias de una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientarán la adquisición y coordinación de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total, es un mediano y largo plazo no planifica el futuro, pero para un dirigente representa la posibilidad de:

- Ayudar a enfrentarse con efectividad a las contingencias futuras.
- Proporcionarle una primera oportunidad para corregir errores inevitables
- Ayudarlo a tomar decisiones respecto de las cosas adecuadas en el momento adecuado.
- Enfocarse en las acciones que se deben tomar al futuro según se desea.

Según Jairo Amaya la planeación estratégica es un proceso que involucra varias etapas que parten desde la definición de un horizonte para la visión, hasta llegar al monitoreo estratégico en donde los indicadores de gestión evalúan el logro de los resultados del plan (amaya).

Misión: Es un breve enunciado que sintetiza los principios, propósitos, estrategias y valores esenciales que deberán ser conocidos, comprendidos por todas las personas que colaboran en el desarrollo del negocio.

Visión: Estado futuro deseado, la aspiración de la empresa.

Valores: Es una convicción sólida sobre lo que es apropiado y no lo es, que guía las acciones y conductas de los empleados en el cumplimiento de los propósitos de la organización.

Objetivos: Son los resultados específicos que pretenden alcanzar las instituciones en vías de dar cumplimiento a su misión, visión y valores, se refiere a los ¿qué? ¿qué queremos? ¿que deseamos? y ¿qué vamos hacer?

Estrategia: Es escoger las mejores opciones y focalizarse en ellas, la estrategia dice dónde deben ir los trenes, la estrategia debe ser pareja con la innovación. (Montes)

Planeación táctica

Es el conjunto de la toma deliberada y sistemática de decisiones que incluyen propósitos más limitados, plazos más cortos, áreas menos amplias y niveles inferiores de la jerarquía de la organización. La planeación táctica está contenida en la planeación estratégica y no representa un concepto absoluto, sino relativo, la planeación táctica de un departamento de la empresa en relación con la planeación estratégica general de la organización es estratégica en relación con cada una de las secciones que componen aquel departamento.

La distinción entre la planeación estratégica y la planeación táctica debe hacerse siempre en términos absolutos, ambos ocupan los dos extremos de un continuo de posibilidades.

Planeación Operativa:

La planeación operativa se preocupa básicamente por el “qué hacer” y por el “cómo hacer” se refiere de manera específica a las tareas y operaciones realizadas en el nivel operacional. Al estar fundada en la lógica del sistema cerrado, la planeación operacional se orienta hacia la optimización y maximización de los resultados, mientras que la planeación táctica se orienta hacia los resultados satisfactorios. (Chiavenato, 2001).

3.1.2 Organización

3.1.2.1 Concepto

Es la fase que le da vida a aquellos detalles que se han planificado dentro del proceso administrativo, estructurando mejor cada actividad, asignando los recursos que se necesitan y seleccionando las personas con las competencias requeridas para cumplir las actividades asignadas.

En la organización del proceso administrativo lo que se busca en esta fase es la coordinación de todo lo planificado con anterioridad. Por ello, esta etapa resulta esencial para poder dirigir los esfuerzos de trabajo hacia metas precisas y concretas (emprendepyme, 2016).

3.1.2.2 Características de la organización

- Diferenciación:** se refiere a la división del trabajo en departamentos o subsistemas y en capas de niveles jerárquicos. Puede ser Horizontal y vertical.
- Nivel Horizontal:** Departamentos o divisiones, mediante la departamentalización.
- Nivel Vertical:** En niveles jerárquicos, mediante la creación de escalones de autoridad.
- Formalización:** Se refiere a la existencia de reglas y reglamentos que prescriben cómo, cuándo y porqué se ejecutan las tareas. Es el grado en que las reglas y reglamentos se definen explícitamente para gobernar el comportamiento de los miembros de la empresa.



Puede hacerse mediante:

- El cargo:** A través de especificaciones relacionadas en el cargo en si, como la descripción de este.
- El flujo de trabajo:** a través de instrucciones y procedimientos detallados sobre como ejecutar las tareas, como el proyecto de elaboración de un producto.
- Las reglas y los reglamentos:** A través de formalización de reglas y procedimientos para todas las situaciones posibles, especificando quien puede, como puede hacer ciertas cosas, cuándo, dónde, para quien y con qué autorización.
- Centralización:** Se refiere a la localización y distribución de la autoridad para firmar decisiones, la centralización implica concentración de las decisiones en la cima de la organización, es decir en el nivel institucional con poca o ninguna delegación en el nivel intermedio. En la centralización todas las decisiones deben ser llevadas hacia la cúpula, para que ésta apruebe o decida. El dirigente debe asumir todas las decisiones dentro de la organización, incluso sus numerosos detalles.
- Integración:** Se refiere a los medios de coordinación y enlace de las partes de la organización cuanto mayor sea la diferenciación, más heterogénea es la estructura de la empresa y mayor la necesidad de coordinar las diferentes partes de la organización, con el fin de obtener un funcionamiento coherente, armónico y sinérgico.

La integración es el proceso que facilita el enlace y se lleva a cabo a través de medios de coordinación intraorganizacional, los esquemas más usados son:

- jerarquía administrativa
- departamentalización



- asesoría (staff)
- comisiones y fuerzas de tareas
- reglas y procedimientos
- objetivos y planes
- distribución física o arquitectura

Tamaño Organizacional

Toda empresa puede enfrentar cuatro tipos de situación relacionados con su tamaño organizacional.

1. Crecimiento: (sentido absoluto) caracterizado por el aumento del tamaño, bien sean en recursos, en cobertura de mercado etc.
2. Desarrollo: (sentido relativo) caracterizado por alguna mejoría, bien sea en recursos o expansión de mercados.
3. Supervivencia: caracterizada por el mantenimiento de la situación que la empresa consiguió alcanzar, la empresa se mantiene inalterable.
4. Declinación: caracterizada por una reducción de las actividades, pérdida de recursos o de su alcance mercadológico.

El tamaño es la dimensión que incluye el número de empleados y el volumen de las instalaciones de una empresa.

3.1.2.3 Tipos tradicionales de organización

- Organización lineal:** es la estructura más sencilla y antigua y se basa en la autoridad línea. Es una consecuencia del principio de la unidad de mando, significa que cada superior tiene autoridad única y absoluta sobre sus subordinados y que no la comparte con ninguno.
- Organización funcional:** Es la estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones. El staff o

asesoría funcional se deriva de este principio, que separa, distingue y especializa.

3.1.2.4 Diseño organizacional

Denota una forma patrón, estructura o algo semejante utilizado por la empresa para alcanzar una o más objetivos. El diseño organizacional que estudia la súper estructura organizacional de la empresa y los procesos utilizados para que funcione, refleja la configuración estructural de la empresa y su funcionamiento.

El diseño organizacional incluye la definición de la estructura básica de la empresa y como dividir y asignar la tarea empresarial entre departamentos, divisiones, equipos y cargos, aspectos que generalmente se divulgan en los organigramas, los manuales de la organización y las descripciones de cargos. (Chiavenato, 2001).

3.1.3 Dirección

3.1.3.1 Concepto

Es la fase de ejecución de lo coordinado donde se necesita un gerente que motive, comunique y supervise las actividades planeadas y coordinadas.

En la dirección del proceso administrativo, la persona que ejerce el cargo de gerente debe tener la potestad de decidir y también una excelente inteligencia interpersonal, ya que será el director de la orquesta.

No hay que olvidar que necesitará relacionarse eficazmente con cada miembro del equipo, y ser capaz de transmitir en todo momento el objetivo necesario. (emprendepyme, 2016).



3.1.3.2 Importancia de la dirección

La dirección es relevante por qué:

- Por medio de esta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.
- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos
- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro
- Es una de las bases para que se aplique el control

3.1.3.3 Funciones, proceso o etapas de la dirección

- Supervisión:** Es la conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización. La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se le orienta a la acción a los colaboradores, para que se logren los objetivos. Los supervisores son líderes que ocupan posiciones en el nivel gerencial más bajo de las empresas.

Los supervisores deben de ser líderes, lo mismo que los demás gerentes. Por esto las posiciones organizacionales, únicas de los supervisores complican su trabajo de liderazgo y merece un análisis más profundo.



- ☑ **Comunicación:** Es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica. Para definirlo llanamente el proceso de comunicación involucra al emisor, la transmisión de un mensaje por medio de un canal seleccionado.

- ☑ **Liderazgo:** Consiste en influir en las personas para que realicen lo que queremos. Es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización.

- ☑ **Motivación:** Es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo que los llevará a cumplir con la meta deseada, motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción. La motivación es un elemento básico de la dirección porque a través de esta se logra a realización del trabajo para lograr los objetivos de la empresa.

- ☑ **Toma de decisiones:** Una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas. Una de las funciones más valiosas del administrador es la toma de decisiones, de ahí la importancia que en la fase de dirección se realice con eficiencia y eficacia para que la empresa alcance sus objetivos. (González, 2015).

3.1.4 Control

3.1.4.1 Concepto

Es la fase del proceso administrativo de una organización donde se busca medir los resultados obtenidos con la finalidad de mejorar aquello que sea necesario y asegurar que el proceso vuelva a comenzar desde una planeación más inteligente que la anterior.

El control del proceso administrativo proporciona la oportunidad de mejorar los puntos débiles y ratificar los fuertes para incorporarlos en la cultura organizacional,

en esta fase se compara lo planeado con lo obtenido y se observa la desviación existente en caso de que exista.

Se dice que el proyecto ha llegado a su fase final cuando cumple su fase de control, y es justo en ese momento que termina un primer ciclo para comenzar de nuevo en la fase de planificación, esta fase también resulta imprescindible, porque sin ella resultaría imposible poder conocer los aspectos necesarios a mejorar durante las distintas etapas del proceso administrativo. (emprendepyme, 2016).

3.1.4.2 Etapas o ciclos de control

3.1.4.2.1 Establecimiento de estándares:

Toda empresa se fija metas relacionadas con calidad, satisfacción, innovación y otras, los estándares o unidades de medida representan el estado de ejecución correcto: de hecho, son planes definidos de la empresa.

3.1.4.2.2 Medición de resultados

Trata la valoración de la ejecución y los resultados, aplicando las unidades de medida, que deben ser determinadas de acuerdo con los estándares.

Al establecer dichas unidades, este es uno de los problemas más complicados, sobre todo en áreas eminentemente cualitativas.

Para realizar su función, esta etapa se apoya básicamente en los sistemas de información, por tanto; la efectividad del proceso de control depende directamente de la recepción de información, la cual debe de ser oportuna, confiable y válida.

3.1.4.2.3 Comparación del desempeño con el estándar

En este paso el proceso de control es comparar el desempeño con el estándar, cuando se compara el desempeño con la norma, los administradores deben dirigir

su atención a la excepción como lo menciona el principio de control, los administradores pueden ahorrarse tiempo y esfuerzo si lo aplican.

3.1.4.2.4 Corrección

Tomar la decisión correctiva es función de los ejecutivos, antes de iniciarla es importante reconocer si la desviación es un síntoma o una causa. El establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación.

3.1.4.2.5 Retroalimentación

Es básica en el proceso de control, dado que a través de esta la información obtenida se ajusta sistema administrativo al transcurrir el tiempo, de la calidad de la información tendrá como resultado el grado y la oportunidad con que se retroalimenta el sistema. (González, 2015).

3.2 Administración pública

3.2.1 Concepto

Según (Lopez B. , 2011) la palabra “administrar” proviene del latín administrare, ad (ir, hacia) y ministrare (servir, cuidar) y tiene relación con la actividad de los ministros romanos en la antigüedad.

Para Rubí Carolina Palma Díaz, administración pública es la ejecución y la observancia de la política gubernamental, según ha sido delineada para autoridades competentes y por lo tanto, a ella conciernen los problemas, poderes, organización y técnicas que lleva implícita de las leyes y políticas formuladas por las dependencias gubernamentales encargadas de ellos. La administración pública es la ley en acción: Es la parte ejecutiva del gobierno. (Palma, 2013).

3.2.1.2 Estructura

La administración pública realiza sus actividades estructural y funcionalmente en dos niveles: Nivel central y nivel local (Leos, 1996).

El nivel central: Se estructura en torno al poder ejecutivo federal en secretarías del estado y departamentos administrativos, que mantienen relaciones directas con el poder ejecutivo y en organismos descentralizados, empresas de participación estatal, fideicomisos y sociedades nacionales de crédito que mantiene relaciones indirectas con el mismo.

El nivel local o territorial: Se estructura en torno a los gobiernos de los estados y municipios.

3.2.1.3 Características de la administración pública

(Uriarte, administración pública, 2017) dice que la administración pública se caracteriza por lo siguiente:

- finalidad
- actúa sobre la organización privada
- división de tareas
- empleados públicos
- infraestructura
- eficiencia
- retroalimentación
- estructura interna
- jornada laboral
- evaluación de desempeño

3.2.1.4 Finalidad

Tiene como fin el bienestar de toda la comunidad mediante la implementación de leyes que avalen el cumplimiento de esta finalidad u objetivo concreto.

Preservar la figura de la familia, regular el comercio nacional y las negociaciones internacionales, establecer las normas y pautas de convivencia y de conducta aceptables en toda sociedad, asegurar la salud física y mental de toda la comunidad, así como también el acceso a instituciones educativas públicas y garantizar la seguridad de la vida de todos los habitantes de esta comunidad.

3.2.1.4.1 Actúa sobre la organización privada

La administración pública es un sistema de tipo tutelar que abarca a toda la comunidad. La organización privada necesita de la administración pública para su desempeño de manera armoniosa pues sirve como regulador de aquella.

3.2.1.4.2 División de tareas

Tal como se ha comentado con anterioridad la administración pública se divide en diferentes instituciones, departamentos u oficinas, cada una de estas está conformada por personal que realiza diferentes funciones, estas instituciones son el medio por el cual se exterioriza la personalidad del estado.

3.2.1.4.3 Empleados públicos

Son todas aquellas personas que no laboran para una institución o empresa privada, dentro de estos empleados se encuentran los docentes de instituciones educativas públicas, médicos de hospitales o sanatorios públicos, policías, investigadores, etc.

3.2.1.4.4 Infraestructura

Los edificios públicos, la infraestructura, se encuentran en cualquier punto del país o nación que representen, así en cada ciudad se encuentran los hospitales públicos, instituciones educativas públicas, departamentos de policía, organismos municipales, etc.

3.2.1.4.5 Eficiencia

Se encarga de dar aviso al poder político sobre ciertas irregularidades o posibles desviaciones por parte de la sociedad o alguno de sus sectores, también debe tomar medidas frente a cambios o imprevistos (por ejemplo, frente a catástrofes naturales).

3.2.1.4.6 Estructura interna

Tal como sucede en las organizaciones privadas, estas organizaciones tienen una división jerárquica que se debe respetar con frecuencia los puestos públicos son elegidos mediante llamado a concurso o bien por recomendaciones, pero a diferencia de las organizaciones privadas no interviene el área de recursos humanos aunque dicho departamento existe en ambas organizaciones.

3.2.1.4.7 Jornada laboral

Cada organismo público posee determinados días y horarios que cada empleado debe cumplir, además; tiene una cantidad de horas pactada previamente en contrato y los empleados deben respetar los días de trabajo acordados previamente.

3.2.1.4.8 Evaluación de desempeño

El personal de la administración pública cuenta con una evaluación de desempeño que cada uno debe alcanzar (evaluación que también se halla en las organizaciones privadas).

3.2.1.5 Característica de los servicios públicos

1. Eficiencia:

(López, s.f.) El sector público utiliza un conjunto de factores productivos, fundamentalmente trabajo y capital, con los que, dado un nivel tecnológico, produce un conjunto de servicios públicos.

El análisis de la eficiencia dentro de la esfera pública difícilmente puede ser comparado con el que se realiza en el sector privado, principalmente debido a la disparidad que existe entre los objetivos de ambos sectores.

La diferencia estriba en que el gobierno se dedica a llevar a cabo proyectos un tanto complejos, en razón de que los beneficios económicos no son los únicos a tener en cuenta, sino que además se tiene la prioridad de solucionar los problemas sociales.

De lo anterior se deriva la dificultad de la medición y/o estimación de la eficiencia, dada la complicación existente para cuantificar de una manera puntual los productos y las externalidades que se generan durante el proceso, esto aunado a la falta de claridad en la formulación de los objetivos que inicialmente se plantean dentro de las diversas administraciones públicas, dado que en ocasiones esos objetivos no suelen cuantificarse ni definirse con precisión (Peña, 2017).

2. Calidad:

Es la capacidad de una entidad de carácter público para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor costo posible. En la actualidad, la calidad de los servicios públicos está estrechamente ligada a la capacidad de una entidad para emplear las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, haciendo muchos más accesibles y rápidos los servicios a los ciudadanos (Isotools, 2015).

3. Atención:

(Amurri, 2011) la atención al público en la administración pública es una situación por demás compleja que requiere de pericia técnica, sentido común, experiencia y buena voluntad de ambos lados del mostrador para su correcta ejecución.

En organizaciones como el estado que su fin está direccionado a maximizar el bienestar general de la población al que se refiere su injerencia geográfica, la atención al público juega un papel importante, en algunos casos para la consecución de este fin esta noble actividad es esencial, pero en otras no reviste tal nivel de jerarquía.

(Isotools, 2015) Dice que es fundamental conocer las expectativas de los ciudadanos para poder adecuarlas al servicio prestado, estas expectativas están vinculadas tanto a la imagen global que se tiene de la administración pública como a las experiencias personales o individuales que cada ciudadano tenga en su relación con los servicios públicos.

A través de las encuestas, los ciudadanos suelen coincidir en una serie de deseos que, a su juicio, de llevarse a cabo contribuirían enormemente a mejorar la eficacia y sostenibilidad de las administraciones públicas. Por lo tanto, el primer consejo es tomarlos en consideración a la hora de diseñar nuevos circuitos de funcionamiento o mejoras organizativas, las cuestiones más recurrentes son las siguientes:

- Necesidad de reducir los cargos públicos y de asesoría.
- Eliminación de duplicidades.
- Simplificación de procedimientos.
- Mayor transparencia en el costo de los servicios.

4. Empatía:

(Calderon, 2015) La empatía es una competencia clave de la inteligencia emocional que se pone de manifiesto a la hora de comunicarnos y relacionarnos con los demás, por eso es tan importante fomentarla en directivos, ejecutivos y responsables de equipos, ya que está relacionada con un buen liderazgo.

Sea cual sea tu puesto de trabajo, ser más empático con tus compañeros y colaboradores te beneficiará en muchos sentidos; la empatía es la capacidad de ver el mundo como la otra persona, para compartir y comprender sus sentimientos, necesidades, preocupaciones y estado emocional, también se utiliza la expresión «ponerse en los zapatos del otro».

5. Seguridad:

Seguridad implica un conjunto amplio de asuntos que trascienden a la seguridad pública, y que deben atenderse a través de políticas públicas, que integren al gobierno y a sus diferentes órdenes de forma coordinada. (Bagatella, 2013).

Seguridad (del latín securitas) cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien, sin embargo; el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia en la seguridad, en términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano" (Wikipedia, s.f.).

(Foro de seguridad, s.f.) la seguridad pública implica que los ciudadanos pueden convivir en armonía, cada uno respetando los derechos individuales del otro, el estado es el garante de la seguridad pública y el máximo responsable a la hora de evitar las alteraciones del orden social.

En este sentido, la seguridad pública es un servicio que debe ser universal (debe alcanzar a todas las personas) para proteger la integridad física de los ciudadanos y sus bienes para esto existen las fuerzas de seguridad (como la policía), que trabajan en conjunto con el poder judicial.

Este poder tiene la misión de aplicar los castigos que estipula la ley que pueden ir desde una multa económica hasta la pena de muerte, según el país y la gravedad del delito.

Las fuerzas de la seguridad pública deben prevenir la comisión de delitos y reprimir éstos una vez que están curso o se han producido, también es función de las fuerzas de seguridad perseguir a los delincuentes y entregarlos a la justicia, que será la encargada de establecer los castigos correspondientes de acuerdo a la ley.

La seguridad pública también depende entre otros múltiples factores, de la eficacia de la policía, del funcionamiento del poder judicial, de las políticas estatales y de las condiciones sociales.

3.2.1.6 Plan nacional de desarrollo humano

Enfocados en la administración pública en nuestro país está planteado desde el plan nacional de desarrollo humano y el plan de desarrollo estratégico municipal, para los servidores públicos (en que seamos más eficientes y eficaz), en los 52 programas de gobierno que hay, también podemos decir que en la CAM y ley 502 (ley de carrera administrativa municipal) se hace referencia a la administración y gestión pública.

El PNDH está sustentado en el modelo cristiano, socialista y solidario del poder ciudadano, que tiene al ser humano como el centro del modelo, rescata para el

pueblo el rol del estado para liderar el progreso económico y social y rescata el rol del pueblo como el soberano en los procesos de decisión nacional.

El PNDH ha tenido como alta prioridad el crecimiento económico con aumento del trabajo y reducción de la pobreza y de las desigualdades, la recuperación de valores, la restitución de derechos económicos, sociales, ambientales y culturales del pueblo, sobre todo a los sectores históricamente excluidos y el aumento en las capacidades de las familias nicaragüenses.

En su libro el plan nacional no establece metas cuantitativas, sino solo directrices generales, que deben orientar y ordenar las actividades a nivel global, sectorial, regional e institucional (Leos, 1996).

3.2.1.7 Conceptos claves del plan nacional de desarrollo humano ((GRUN), 2012-2016)

1. Desarrollo humano:

Se expresa en el incremento de las oportunidades y capacidades de las personas, garantizando el respeto efectivo de sus derechos y libertades, desde el ámbito social, el desarrollo humano es mucho más que la formación de "capacidades" mediante mejoras en la salud o en la educación, es también ofrecer y garantizar desde la institucionalidad del estado el conjunto de oportunidades necesarias no solo para garantizar la supervivencia y la vida sino también para el ejercicio efectivo de las libertades para la realización plena del ser humano.

2. Educación y alfabetización:

El Gobierno de reconciliación y unidad nacional concibe a la educación como eje fundamental del desarrollo del país, previendo que ésta contribuirá, no sólo a la reducción de la pobreza y a crear las posibilidades al desarrollo sostenible,

mediante la formación académica, técnica, científica y tecnológica de la población, sino que también, garantizará el derecho a la educación de todos y todas, así como los conocimientos y comprensión de la totalidad de sus derechos y como rescatarlos y defenderlos.

3. Capacitación y formación

La formación profesional constituye uno de los factores decisivos para aumentar la productividad del trabajo de la fuerza laboral, incorporando la innovación tecnológica que permita darle valor agregado a la producción y con ello fortalecer nuestra economía, sobre todo a través de la reactivación económica de la micro, pequeña y mediana producción.

3.2.1.8 Lineamientos del plan nacional de desarrollo humano ((GRUN), 2012-2016)

1. Crecimiento económico y estabilidad macroeconómica con incremento del trabajo y reducción de la pobreza y la desigualdad.
2. Fortalecimiento de la gran alianza entre los trabajadores, productores y el gobierno.
3. Política exterior y cooperación externa soberana, independiente y abierta a todos los países del mundo en el combate a la pobreza en beneficio de las familias nicaragüenses.
4. Integración centroamericana, unión del alba, y articulación latinoamericana y caribeña a través de la CELAC.
5. Seguridad ciudadana, lucha contra el narcotráfico y el crimen organizado.
6. Desarrollo integral de la costa caribe
7. Gestión pública participativa y democracia directa
8. El bien común y la equidad social de las familias nicaragüenses.
9. Ciencia, tecnología, innovación y emprendimiento para la transformación de Nicaragua.

10. El sector productivo priorizando la economía familiar, comunitaria y cooperativa, y la soberanía y seguridad alimentaria.
11. Infraestructura social, de transporte, energéticos y productivos para la transformación de Nicaragua.
12. La protección de la madre tierra y adaptación al cambio climático.

3.3 Casa materna

3.3.1 Concepto:

Es un espacio comunal, gestionado, construido y sostenido coordinadamente entre la comunidad, el gobierno local y/o regional, se utiliza para el alojamiento o posada temporal de mujeres gestantes y algún acompañante que ellas decidan (hijos, pareja, otros familiares y/o partera) en ambientes cálidos, parecidos al de sus viviendas con incorporación de sus prácticas alimenticias.

Normalmente se sitúan estratégicamente, cerca de las unidades de salud, de modo que se facilite trasladar a las mujeres allí para que accedan a los servicios de parto institucional y de cuidado del puerperio y del recién nacido. (Rafael Cortez, 2008).

(Dra. Jeannette Aguirre de Abruzzese, 1999) las casas maternas forman parte de un conjunto de modalidades y estrategias participativas e innovadoras de atención a las mujeres, que poco a poco han logrado constituirse en una verdadera alternativa para las mujeres embarazadas con alto riesgo obstétrico (aro) que viven en comunidades alejadas.

Algunas casas maternas han incorporado clases de actividades manuales que les puedan generar recursos económicos, y todas tienen también acciones de educación con énfasis en planificación familiar.

3.3.2 Objetivo de las casas maternas

El objetivo general de las casas maternas es contribuir a la disminución de las muertes materna y perinatal, especialmente en mujeres que viven en partes rurales alejadas.

3.3.3 Servicios que presta

Los servicios que prestan pueden ser más amplios o reducidos según los recursos con que cuenta cada una de ellas en diferentes localidades donde se encuentren ubicadas, dentro de los servicios que se prestan podemos mencionar los siguientes:

1. Albergue a embarazadas
2. Control pre y postnatal
3. Vigilancia del embarazo ARO
4. Consejería de planificación familiar
5. Atención del puerperio
6. Transporte al hospital cuando lo amerite
7. Consulta ginecobstretica y general
8. Diagnóstico y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual
9. Papanicolau
10. Exudados vaginales
11. Entrega de anticonceptivos
12. Servicios quirúrgicos y de recuperación
13. Capacitación a parteras sobre temas de interés.

3.3.4 Equipos que se utilizan en la casa materna

Para que exista una casa materna se requiere:

- Un local que preste condiciones para la atención y al menos cuente con espacios para el albergue, cocina, salas de espera, servicios higiénicos, baños.
- Camas para el albergue, sillas entre los muebles, televisor, refrigeradora.

- Papelería: Expedientes, tarjetas de control, recetarios, entre los más importantes.
- Material de reposición.
- Métodos de planificación familiar.
- Materiales de capacitación.
- Medicamentos
- Ropa de cama y batas para las mujeres
- Alimentos
- Combustible
- Transporte.

3.3.5 Recursos humanos

3.3.5.1 Concepto.

Se denomina recursos humanos (RR. HH.) al conjunto de colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa. Es el capital humano uno de los principales factores para el crecimiento de una empresa, porque es el que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera el equipo.

El economista pionero (Commons, 2016) utilizó el término "recursos humanos", en su libro "distribución de la riqueza" publicado en 1893, pero el término no se popularizó, el término "recursos humanos" fue posteriormente usado durante los años 1910 y 1920 al igual que la idea de que los trabajadores podrían ser vistos como una especie de activo del capital, los recursos humanos es el elemento más importante de cualquier organización

En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RR. HH.) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización; pero lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de

la organización, estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

3.3.5.2 Clasificación

El recurso humano o personal, se puede clasificar en

- Obreros
- Empleados
- Supervisores
- Técnicos
- Ejecutivos

3.3.5.3 Características (DURAN, s.f.)

Dentro de las características del recurso humano podemos mencionar las siguientes:

1. No pueden ser patrimonio de la organización a diferencia de otros tipos de recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc, son patrimonio personal.
2. Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias, la organización debe contar con el mejor esfuerzo del personal y lograr los objetivos organizacionales.
3. Las experiencias, los conocimientos son intangibles y son manifestados por el comportamiento de los empleados en la organización.
4. Los R.H. pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo.
5. Los R.H. son escasos, esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos.

3.3.5.4 Funciones

(Uriarte, características, 2017)

1. Regula las fases laborales de la organización.



2. Se esfuerza para que los objetivos fijados por la empresa sean logrados.
3. Evalúa a cada uno de las personas que laboran para la institución, de este modo el empleado deja de ser sólo un puesto en un trabajo y pasa a tener identidad e individualidad como persona.
4. Establece una conexión y/o nexo entre las diferentes áreas de una empresa e interviene sobre algún conflicto o mal entendido que surja a nivel sectorial o individual.
5. Se encarga de las capacitaciones, así como también de evaluar problemas de los aprendizajes de los empleados y darle una pronta solución.
6. Selecciona personal externo para cubrir áreas específicas.
7. Interviene en la creación de áreas nuevas o bien en la reorganización de áreas actuales.
8. Reorganiza internamente personal evaluando sus capacidades, experiencia y motivaciones para el cambio de un puesto de trabajo por otro dentro de una misma compañía.
9. Regula salarios, marca horarios de entrada y salida, control de ausentismo, vacaciones, etc.



IV. PREGUNTAS DIRECTRICES

Pregunta Central:

¿Cómo incide el proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019?

Preguntas específicas:

1. ¿Cómo se desarrolla el funcionamiento de la casa materna de la ciudad de Matagalpa?
2. ¿Qué percepción de los servicios tienen las beneficiarias?
3. ¿Cómo valoran el servicio brindado?
4. ¿Cómo se aplica el proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal?

V. OPERACIONALIZACIÓN DE OBJETIVOS

Objetivo Especifico	Dimensión de Análisis	Definición Operacional	Categoría	Subcategoría	Indicadores	Dirigido a	Instrumento
1. Describir el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa.	proceso administrativo		Etapas del proceso administrativo	Planeación	misión y visión	Responsable de la casa materna y Directora de la Dirección de promoción social de proyectos	Entrevista
					objetivos		
					planes		
					presupuesto		
				organización	diferenciación		
					formalización		
					Centralización		
					Integración		
				Dirección	toma de decisiones		
					supervisión		
liderazgo							
comunicación							
Control	Desempeño						
	estándares						
2. Valorar la percepción de las beneficiarias de los servicios que presta la casa materna Municipal.	Administración Pública		servicios que presta la casa materna municipal	Tipos de servicios que presta la casa materna a las beneficiarias	alimentación	protagonistas	Encuesta
					asistencia médica		
					Manualidades		
					servicios básicos		

3. Proponer mejora al proceso administrativo que permita fortalecer el Funcionamiento de la casa Materna Municipal.	Calidad del servicio		Calidad del servicio	características de los servicios públicos	Eficiencia	protagonistas	Encuesta
					calidad		
					atención		
					empatía	responsable de la casa materna	Entrevista
Seguridad							

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

Para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, en esta fase de la investigación se deben definir las técnicas y procedimientos racionales y sistemáticos a utilizar para la recolección, análisis y presentación de los datos, con la finalidad de aportar a la innovación y mejora continua de la institución.

6.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación se define como una investigación de enfoque mixto según (Carlos Fernández Collado, 2014), los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008).

Chen (2006) los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”) o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”).

En resumen, los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias (Creswell, 2013a y Lieber y Weisner, 2010). Johnson et al. (2006) en un “sentido amplio” visualizan la investigación mixta.

6.2 Tipo de estudio

Se empleará el tipo estudio descriptivo. Para (Carlos Fernández Collado, 2014) los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a una análisis, es decir, únicamente pretender medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, estos es, su objetivo no indicar como se relacionan éstas.

6.3 Caracterización del universo

6.3.1 Historia

La población del municipio de Matagalpa para el año 2005 era de 200,416 habitantes, donde el 58% era urbana, según proyecciones del instituto nacional de información y desarrollo (INIDE), para el año 2011 sería de 220,700 habitantes, sin embargo a través del estudio realizado en el diagnóstico de agua y saneamiento datos del MINSA, y consultas realizas con los gabinetes del poder ciudadano, se obtuvo como resultado que la población urbana es de 145,000.00 habitantes, y la población rural de 82,720.00 habitantes, teniendo a nivel municipal un total de 227,195.00 habitantes.

El clima del municipio de Matagalpa es moderadamente fresco y húmedo, siendo la altura de su relieve factor determinante en la condición de clima aceptable, sobre todo en el periodo lluvioso, está catalogado como clima de sabana tropical de altura, las temperaturas se encuentran en rangos entre los 19° y 24° C, considerada la variación de clima, desde el tropical seco al noroeste y suroeste del territorio, el tropical semi-húmedo en el área central y tropical húmedo al norte y sureste del municipio.

Alcaldía municipal de Matagalpa, cuenta con un total de 720 trabajadores/as, está representada por un escudo municipal, una bandera municipal y un corrido a la ciudad.

Desde 1985 los gobiernos municipales pasaron a llamarse alcaldías, y desde ese entonces se llama alcaldía municipal de Matagalpa, está ubicada en la calle central de la ciudad o avenida José Dolores Estrada.

Desde 1980 hasta el año 1984, se llamaron gobiernos de reconstrucción nacional, siempre en la misma ubicación actual.

Desde 1934 hasta 1979 se llamaba cabildo y estaba ubicada donde es actualmente movistar, la UCC contiguo a los monumentos Héroes y Mártires.

6.3.2 Misión

La alcaldía municipal de Matagalpa tiene como misión dirigir, facilitar y promover en el marco de sus competencias y las leyes del país, el desarrollo integral (económico, social, cultural y político) sostenido del municipio, en beneficio de su población urbana y rural.

Nuestro compromiso es ejecutar una gestión municipal organizada, coordinada con la participación de todos los actores locales y con una perspectiva de equidad de género, que planifique, norme y controle el desarrollo del municipio.

Administraremos con eficacia, eficiencia y transparencia los bienes y recursos municipales, para prestar servicios de calidad y ejecutar proyectos de infraestructura social y de apoyo a la producción.

6.3.3 Visión

La alcaldía municipal de Matagalpa administra con eficacia, eficiencia y transparencia sus recursos financieros, materiales, económicos y humanos, tiene claridad con respecto a sus competencias y responsabilidades, cuenta con un personal capacitado y motivado, que trabaja en equipo.

La alcaldía tiene como política una comunicación directa y sistemática con la población y los actores que tienen presencia en el municipio, coordinando acciones en igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, de todas las edades, haciendo realidad la aplicación del enfoque de género en todas sus actividades, proyectos y programas.

Es una alcaldía con auto sostenibilidad financiera, que potencia su propia capacidad de gestión y optimiza sus recursos, el gobierno municipal trabaja en unidad y armonía para lograr los objetivos que han sido acordados por consenso en beneficio del municipio.

6.3.4 Valores impulsores

Como parte de los valores que se promueve en la alcaldía municipal de Matagalpa y casa materna tenemos los siguientes:

- 1) Responsabilidad
- 2) Etica profesional
- 3) Disciplina
- 4) Sabiduria
- 5) Creatividad e innovacion
- 6) Justicia social
- 7) Solidaridad
- 8) Honestidad
- 9) Respeto
- 10) Servicio
- 11) Beneficios de la población
- 12) Comunicación
- 13) Transparencia

6.4 Población y muestra

6.4.1 Población:

La población para (Mason, 2006) “es el conjunto de todos los posibles individuos, personas, objetos o mediciones de interés”.

En la presente investigación, la población objeto de estudio corresponde a las 180 mujeres que se atendieron en la casa materna municipal de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019 y dos personas que son parte del personal administrativo.

6.4.2 Muestra

Según (Tórrez, 2000) la muestra es la parte de la población que se selecciona y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

La población para este estudio es pequeña se llevará a cabo en la instalación de la casa materna municipal de Matagalpa, donde son atendidas las mujeres embarazadas y se conoce el número exacto de las mujeres atendidas mensualmente 10 mujeres entre las edades de 15 a 45 años y el personal administrativo 2 personas.

En la investigación la muestra la constituyó:

La directora de promoción social de proyectos de la alcaldía municipal de Matagalpa.

La responsable de la casa materna y las mujeres beneficiarias que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

6.5 Métodos y técnicas para recolección de datos

En cuanto a las técnicas que se emplearan durante el trabajo de campo se encuentran:

6.5.1 Entrevista:

Según (Francisca H. de Canales, 2008), la entrevista es una comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”.

Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles.

La entrevista que se aplicará al administrador, se conforma por una serie de preguntas semi estructuradas en la que se determina de ante mano la información relevante que se quiere conseguir, para dar salida a los objetivos propuestos con respecto al tema planteado.

En la investigación la entrevista se estructuró con preguntas abiertas dirigidas a informantes claves, como se detalla:

- Entrevista compuesta por dieciséis preguntas dirigida a la responsable de la casa materna de la alcaldía municipal de Matagalpa.
- Entrevista compuesta por veintiún preguntas dirigida a la directora de promoción social de proyectos.

6.5.2 Encuesta:

De manera que (Tórrez, 2000) define la encuesta como una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

La encuesta se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación.

En la investigación las encuestas estuvieron dirigidas a:

- ✓ Encuestas tipo dicotómicas compuesta por seis preguntas dirigida a las beneficiarias que se albergan en la casa materna de Matagalpa.
- ✓ Encuestas tipo escala de Likert compuesta por cuatro preguntas dirigida a las beneficiarias que se albergan en la casa materna de Matagalpa.

6.5.3 Revisión documental

(Lopez J. P., 2008) En la investigación es importante aprovechar aquella información que se puede estar disponible en documentos oficiales, personales, informes, registros, etc, a los que el investigador pueda tener acceso.

Para la búsqueda ordenada de la información se requiere la elaboración de una guía de revisión documental en la que establezcan los aspectos claves a buscar.

Los documentos oficiales pueden clasificarse en internos y documentos externos, para su análisis se deberá tomar en consideración el contexto en que son elaborados.

Los documentos personales en su mayoría pueden ser documentos “naturales” que han sido escritos en forma espontánea, corresponden a relatos en el que se describen experiencias, percepciones o creencias.

Esta técnica fundamentó el propósito de la investigación, puesto que fueron la base para descubrir la información que sustentó cada uno de los objetivos propuestos, lo que facilita el desarrollo teórico – conceptual para diseñar el marco teórico de la Investigación, utilizando como referencia el funcionamiento la casa materna, además de que sirvió para comprobar que la información obtenida en otros instrumentos es real.

Dentro de los principales documentos consultados se encuentran:

- páginas web
- consultas de libros en internet
- Libros
- Tesis
- Monografía
- Entrevistas

VII. ANALISIS DE RESULTADO

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de los principales instrumentos que sirvieron de fuente de recolección de información en este estudio, en contraste con los elementos teóricos contenidos en el marco conceptual.

Inicialmente, se desarrollan los resultados obtenidos para dar cumplimiento al primer objetivo específico de esta investigación, logrando así describir el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa.

Seguidamente se presenta la discusión de los principales resultados relacionados con la percepción de las beneficiarias de los servicios que se prestan.

Finalmente se incluye una propuesta de mejora al proceso administrativo que permita fortalecer el funcionamiento de este centro.

Antes de describir el análisis de resultados es necesario mencionar algunos aspectos organizativos y funcionales de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa.

En relación con este punto la responsable y la directora de promoción social de proyectos en entrevista sostenida detallaron:

El objetivo de la casa materna es acercar los servicios humanizados del parto seguro en donde a la mujer se le restituye su derecho de estar y tener un embarazo seguro, se promueve el acercamiento emocional de la madre y su hijo.

Está estructurada de la siguiente manera: Una responsable por parte de la alcaldía municipal de Matagalpa, personal médico por parte del policlínico Trinidad Guevara y un vigilante por la noche.

7.1 Funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa.

A continuación, se realiza la descripción de los resultados obtenidos mediante las entrevistas, relacionadas a la gestión administrativa, considerando como categoría de análisis las etapas del proceso administrativo y sus sub categorías principales la Planeación, Organización, dirección y control.

Con respecto a los indicadores que forman parte de las etapas del proceso administrativo fue necesario entrevistar a la responsable de la casa materna y la directora de promoción social de proyectos en la entrevista sostenida detallaron:

“La responsable destacó que la misión y visión de la casa materna es contribuir a la disminución de la muerte materna y de los recién nacidos”.

La directora de promoción social de proyectos refleja que el objetivo principal es reducir la muerte materna infantil, la responsable expresa que el objetivo es acercar los servicios humanitarios del parto seguro en donde a la mujer se le restituye su derecho de estar y tener un embarazo seguro, se promueve el acercamiento emocional de la madre y su hijo.

También es importante conocer sobre los tipos de planes con los que cuenta la casa materna para su funcionamiento donde la responsable expresó que se realiza un informe mensual al cual se le llama 17/17 que son cortes del 17 de cada mes, al respecto la directora destacó que para la planeación se realiza un plan operativo anual (POA) y un plan mensual, del plan mensual se presenta un informe en cada sesión ordinaria al concejo municipal y cada año se realiza un FODA.

La implementación de estos planes es importante para llevar a cabo la ejecución y el funcionamiento de este proyecto, con un control operativo de los gastos y servicios que se implementan en el centro, además se logra dar un seguimiento exacto al proceso administrativo.

También la responsable destacó que se lleva un registro mensual de las mujeres que ingresan y egresan a la casa materna, la directora señaló que las mujeres antes de ser albergadas, primero ingresan a la clínica materna infantil del policlínico Trinidad Guevara donde son valoradas por el médico y también se incluyen a mujeres de otros municipios o departamentos.

Es importante saber que existe un presupuesto destinado por la municipalidad donde el concejo municipal aprueba cada año un proyecto para su funcionamiento, el cual detalla los gastos de alimentación, mantenimiento del local, equipos, salario del personal, compra de mobiliario, utensilios de cocina, productos de limpieza y aseo.

Administrativa y económicamente la casa materna depende de la alcaldía municipal de Matagalpa.

Otra de las etapas del proceso administrativo es la organización donde se refleja como indicador la diferenciación, en la entrevista sostenida la directora nos comentó:

“Que la casa materna pertenece a la dirección de promoción social de proyectos, siendo su jefe inmediato el departamento promoción social y género, el centro está cargo de la coordinadora y su perfil es ser licenciada en materno infantil, la cual es contratada por la municipalidad de manera temporal”.

Según (Chiavenato, 2001) expresa que “la diferenciación se refiere a la división del trabajo en departamentos o subsistemas y en capas de niveles jerárquicos, puede ser horizontal y vertical”, (p.209).

Referente a este tema la responsable argumentaba que hay un personal médico por parte del policlínico trinidad Guevara y un vigilante por la noche que es contratado por la municipalidad de manera temporal.

Otro indicador es la formalización si dentro de la casa materna existen reglas y reglamentos para el personal administrativo y las mujeres que se albergan.

Al respecto la directora sostuvo que para el funcionamiento de la casa materna el control interno que se implementa es el que rige a toda la alcaldía, norma administradora y disciplinaria.

Con relación a este mismo punto la responsable opinó que no existe un manual que sea exclusivo para la casa materna, el personal administrativo se rige al control interno que está aprobado en la municipalidad.

Según (Chiavenato, 2001) expresa que “la formalización” se refiere a la existencia de reglas y reglamentos que prescriben cómo, cuándo y por qué se ejecutan las tareas, es el grado en que las reglas y reglamentos se definen explícitamente para gobernar el comportamiento de los miembros de la empresa”, (p.210).

El control interno es uno de los elementos importantes en el proceso administrativo de cualquier institución porque permite cumplir con los procedimientos y reglamentos específicos para el funcionamiento y evaluación de los sistemas de administración, a su vez permiten implementar y operar de manera correcta los procedimientos, funciones y reglamentos establecidos.

Para ejecutar este proyecto se debe de tomar en cuenta la centralización como parte de la etapa de la organización y quien toma las decisiones para su funcionamiento es el alcalde municipal.

Según (Chiavenato, 2001) expresa que: “La centralización se refiere a la localización y distribución de la autoridad para firmar decisiones, la centralización implica concentración de las decisiones en la cima de la organización, es decir en el nivel institucional con poca o ninguna delegación en el nivel intermedio. En la centralización todas las decisiones deben ser llevadas hacia la cúpula, para que ésta

apruebe o decida, el dirigente debe asumir todas las decisiones dentro de la organización incluso sus numerosos detalles”, (p.211).

Otro indicador importante es la integración y el centro cuenta con toda la infraestructura adecuada para el personal administrativo y las mujeres que se albergan, además existe una jerarquía de este departamento ya que ellos dependen de la gerencia municipal y la toma de decisiones es de la máxima autoridad y se trabaja en conjunto a como lo expresó la directora de promoción social de proyectos.

“El trabajo es de equipo, en alianza alcaldía – MINSA, la alcaldía garantiza fondos para su funcionamiento, alimentación, personal, acompañamiento para su funcionamiento y el MINSA atención médica, capacitación al personal y medicina”.

Según (Chiavenato, 2001) expresa que la “Integración” se refiere a los medios de coordinación y enlace de las partes de la organización cuanto mayor sea la diferenciación, más heterogénea es la estructura de la empresa y mayor la necesidad de coordinar las diferentes partes de la organización, con el fin de obtener un funcionamiento coherente, armónico y sinérgico, la integración es el proceso que facilita el enlace y se lleva a cabo a través de medios de coordinación intraorganizacional (p.213).

Otras de las etapas importantes dentro del proceso administrativo es la dirección y uno de sus indicadores es la toma de decisiones, la directora de promoción social de proyectos en entrevista sostenida comentó:

“El alcalde municipal es quien toma las decisiones para la ejecución del proyecto, él es quien dirige, orienta y autoriza, la vice alcaldesa y la gerencia en coordinación con la dirección promoción social de proyectos son las encargadas de monitorear y velar por el buen funcionamiento de la casa materna a través del seguimiento y control de todo el proyecto”.

Según (González, 2015) referente a la “toma de decisiones expresa que una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas, una de las funciones más valiosas del administrador es la toma de decisiones, de ahí la importancia que en la fase de dirección se realice con eficiencia y eficacia para que la empresa alcance sus objetivos”, (p.142).

Es importante conocer que la supervisión para el buen funcionamiento de la casa materna está a cargo del alcalde, vice alcaldesa, directora de promoción social de proyectos y la delegación del SILAIS.

Con respecto al indicador de liderazgo y comunicación que son parte también importante de la dirección, la directora comentaba en la entrevista que para el buen funcionamiento e implementación del proceso administrativo hay liderazgo entre las personas involucradas en la ejecución de proyecto como son el alcalde, vice alcaldesa, directora de la dirección promoción de proyectos, jefa del departamento de promoción social y género, promotora y coordinadora de la casa materna, además existe una buena comunicación entre ellos.

Según (González, 2015) expresa que “liderazgo” consiste en influir en las personas para que realicen lo que queremos. Es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización” (p.137).

Y la “comunicación” es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica, para definirlo llanamente el proceso de comunicación involucra al emisor, la transmisión de un mensaje por medio de un canal seleccionado”, (p.136).

Continuando con el análisis también se preguntó sobre el desempeño y estándares como parte del control para el buen funcionamiento de la casa materna, donde la directora expresó que para el procedimiento del desempeño laboral y sus estándares se realiza una evaluación al desempeño del personal en junio y diciembre, para medir

el rendimiento del personal, las personas que se involucran en este proceso de evaluación es ella como directora, la jefa del departamento de promoción social y género y el personal bajo su cargo que se va evaluar.

Al mismo tiempo nos explicaba que en la evaluación estaba presente la persona evaluada para que conociera su rendimiento en el trabajo, fallas, faltas, logros y que el personal conozca las normas y los métodos de evaluación, estos métodos de evaluación son unas fichas que son suministradas por el departamento de recursos humanos y van seleccionadas con respecto a los cargos de los empleados, al finalizar tiene una puntuación y si la persona evaluada está de acuerdo la firma igual el jefe inmediato, sino está de acuerdo se discute nuevamente la evaluación con el empleado y se le explican detenidamente los puntajes en donde falló y en que debe de mejorar.

Las evaluaciones son importantes porque demuestran el desempeño laboral en el cargo que ocupa cada trabajador, mostrando las debilidades y fortalezas; ya que de ello depende que se ejecuten las metas propuestas para el buen funcionamiento de la institución y como trabajador les ayuda a mejorar las debilidades encontradas al mismo tiempo incentivar al trabajador por desempeñar muy bien sus funciones.

De acuerdo a las entrevistas realizadas con respecto a las etapas del proceso administrativo y funcionamiento de la casa materna, se constató que no existen manuales y procedimientos propios de la casa materna que le permitan operar de manera independiente.

7.2 Percepción de las beneficiarias de los servicios que presta la casa materna.

Con este objetivo se considera importante la percepción que tienen las beneficiarias a nivel global en ciertos elementos de las etapas del proceso administrativo, de manera que sirva para valorar como está funcionando el centro.

Al mismo tiempo conocer la comunicación que existe con la responsable y los diferentes tipos de servicios que se prestan, obteniéndose los resultados en el siguiente gráfico:



Gráfico No. 1: Existe comunicación con la responsable de la casa materna.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

En el gráfico se puede observar que la mayoría de las mujeres que se albergan en la casa materna expresaron que existe buena comunicación con la responsable, el cual es un aspecto muy importante para el buen funcionamiento ya que la responsable es el enlace entre los funcionarios de municipalidad y la persona del policlínico Trinidad Guevara.

Uno de los indicadores de los servicios que presta el centro es la alimentación, donde se les realizó una encuesta a las beneficiarias si la alimentación es la adecuada a como se puede observar en la tabla No. 1.

Tabla No. 1: Cree usted que la alimentación que se les brinda en la casa materna es la adecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	90.00	90	90	90
	NO	1	10.00	10	10	100
	TOTAL	10	100.00	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

De acuerdo a la tabla No. 1 la mayoría de las mujeres expresaron que la alimentación que se les comparte es la adecuada y hay supervisión en la alimentación que se les brinda.

La nutrición es uno de los pilares fundamentales durante la gestación, por lo cual, la alimentación debe ser variada y completa en nutrientes para cubrir las necesidades del feto, el organismo materno y la síntesis de leche en esta etapa, señala la licenciada en obstetricia Ana Paula Da Cruz matriculada del distrito I – la plata, del colegio de obstétricas de la provincia de Buenos Aires, lo esencial es escoger alimentos en calidad y cantidad, sin comer el doble como se cree y tampoco realizar dietas especiales ni restrictivas, ni eliminar el consumo de determinados alimentos por creencias o tabúes equivocados, al menos exista alguna contraindicación médica o nutricional, finaliza (Cruz, 2016).

También se les preguntó sobre el control de la alimentación y ellas expresaron lo siguiente:

Tabla No. 2: Cree usted que se implementa el control en la alimentación para las mujeres que se albergan en la casa materna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	90.00	90	90	90
	NO	1	10.00	10	10	100
	TOTAL	10	100.00	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

A como se muestra en la tabla No. 2 la mayoría de las mujeres expresaron que existe un control en la alimentación, con respecto a este tema la responsable destacó que existe un roll para la alimentación en el desayuno, almuerzo y cena con todas las mujeres que se albergan, también existe un menú para cada tiempo de comida el cual es supervisado por los funcionarios de la municipalidad encargados del funcionamiento del proyecto y por la delegación de “Mi Familia”, al mismo tiempo expresó que a nivel nacional también hay supervisiones en la alimentación por parte del ministerio de Mi Familia.

Tomando en cuenta que uno de los principales servicios que presta la casa materna es la asistencia médica al respecto las beneficiarias respondieron a como lo refleja la siguiente tabla:

Tabla No. 3: Considera que el servicio brindado es adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	90.00	90	90	90
	NO	1	10.00	10	10	100
	TOTAL	10	100.00	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

La tabla No. 3 muestra que la mayoría de las mujeres expresaron que el servicio brindado por el personal médico que las atiende es el adecuado.

Con respecto a este tema la responsable expresó que hay un médico de planta de 8:00 a.m a 5:00 p.m que es parte del policlínico Trinidad Guevara, visitas ginecológicas una vez por semana, terapias de relajación y respiración, terapias psicológicas, valoraciones odontológicas 3 veces por semana, elaboración de ultrasonidos cada 15 días o una vez al mes, se les brindan charlas a las mujeres que se albergan sobre diferentes temas entre ellos:

Lactancia materna, cuidados de la mamá, cuidados inmediatos a recién nacidos, planificación familiar, señales de peligro en el embarazo, parto y puerperio etc.

También se les preguntó sobre el trato que han recibido por parte del personal médico, obteniéndose los resultados que se presentan en el siguiente gráfico.

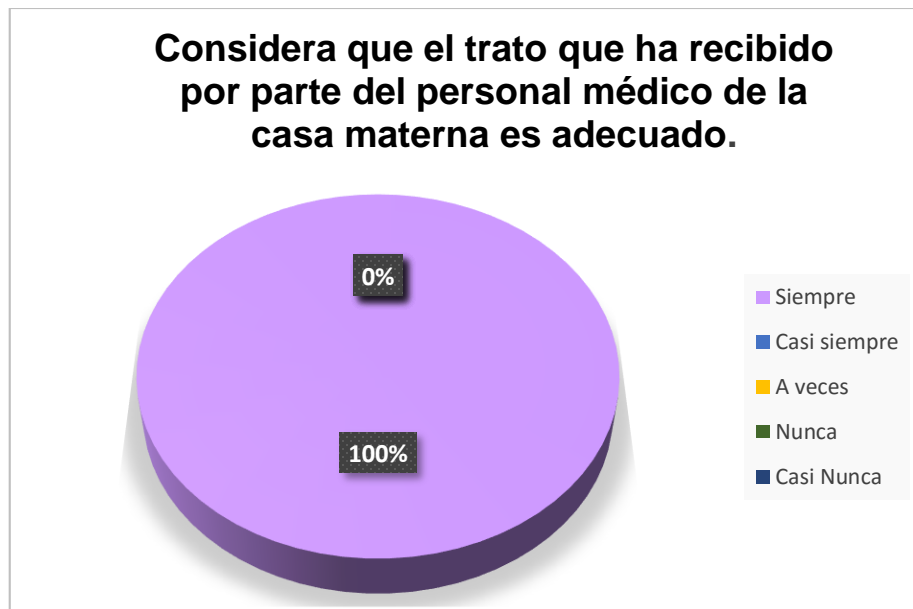


Gráfico No.2: Considera que el trato que ha recibido por parte del personal médico de la casa materna es adecuado.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

Todas las mujeres encuestadas expresaron que siempre han recibido un buen trato por parte del personal médico que las atienden.

Otro indicador como parte de los servicios que presta la casa materna son las manualidades; donde la directora en la entrevista manifestó que las beneficiarias como actividades recreativas elaboran piñatas, flores, arreglos de mesas, tejidos de lana.

Es de gran utilidad que mientras las mujeres se encuentran albergadas puedan desarrollar o aprender un oficio que también les ayudara en un futuro.

Respecto a este mismo tema las beneficiarias contestaron:

Gráfico No. 3. Se brindan cursos o se realizan manualidades para que ustedes desarrollen un oficio.

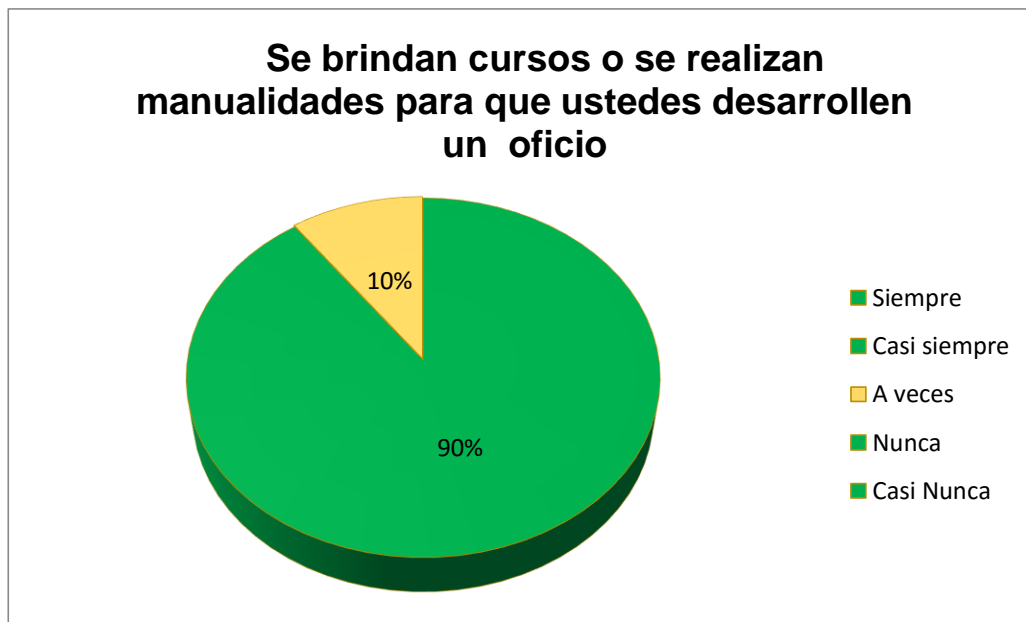


Gráfico No. 3: Se brindan cursos o se realizan manualidades para que ustedes desarrollen un oficio.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

El gráfico refleja que la mayoría de las mujeres expresan que se les brindan cursos y manualidades con el objetivo que ellas desarrollen un oficio.

La responsable también en la entrevista expresaba que estudiantes de la unan FAREM Matagalpa, llegan dos veces por semana a enseñarles manualidades a las protagonistas.

Para el buen funcionamiento consideramos importante que las beneficiarias opinaran con respecto a los servicios básicos que presta la casa materna, donde ellas a través de la encuesta contestaron lo siguiente:

Gráfico No. 4. Presta todos los servicios básicos la casa materna



Gráfico No. 4: Presta todos los servicios básicos la casa materna.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

El gráfico 4 muestra que la mayoría de las beneficiarias opinaron que se prestan todos los servicios básicos para su buen funcionamiento.

“La responsable destacó que cuando hay alguna necesidad en el mantenimiento y reparación para el buen funcionamiento de la casa materna existe un personal de mantenimiento y un electricista que son parte de la municipalidad los cuales apoyan cuando hay algún problema en los servicios básicos”.

Con las encuestas realizadas a las protagonistas del centro se pudo percibir que todos los servicios que se prestan son los necesarios y los adecuados para cada una de ellas, ya que existe buena comunicación, infraestructura, acondicionamiento, servicios médicos adecuados y la responsabilidad que existe es compartida ya que ellas mismas realizan su propio roll para la alimentación y aseo.

Con la implementación de manualidades las mujeres se sienten satisfechas ya que al mismo tiempo que se les brinda atención médica, aprenden un oficio que es una herramienta que les sirve para desarrollar sus habilidades y puedan emprender con sus propios conocimientos.

7.3 Mejora al proceso administrativo para el funcionamiento adecuado de la casa materna municipal.

En este último objetivo se abordaran los siguientes indicadores como son: Eficiencia, calidad, atención, empatía y seguridad.

Con respecto a estos indicadores es importante mencionar que en las encuestas que se les aplicó a las beneficiarias en cuanto a los servicios que presta y el trato que han recibido por parte del personal médico ellas están satisfechas ya que se les atiende con mucha eficiencia y calidad.

Es importante que los protagonistas tengan comunicación, empatía, con los funcionarios que dirigen y ejecutan este proyecto, para que exista una mejor coordinación y conocer las diferentes necesidades que se presentan en su funcionamiento, a su vez que se les brinde la atención necesaria y adecuada.

Categoría	Subcategoría	Indicadores	Propuesta de mejoras
Etapas del proceso administrativo	planeación	planes	Que la casa materna cuente con su propio plan mensual y anual para llevar una planeación concreta del centro.
	organización	formalización	Que la directora o personal a cargo de la institución elabore el control interno propio del centro con sus reglamentos y procedimientos, así mismo el manual de funciones propio de la casa materna.
			Elaborar el organigrama propio de la casa materna.
	dirección	comunicación	Que los funcionarios por parte de la municipalidad se relacionen más con las protagonistas para conocer sus quejas y sugerencias.
servicios que presta la casa materna municipal	tipos de servicios que presta la casa materna a las beneficiarias	asistencia médica	Que la municipalidad contrate a un psicólogo para que atienda a las protagonistas que han sido perjudicadas durante su vivencia.
Calidad del servicio	características de los servicios públicos	atención	Que la municipalidad contrate más personal en el centro con el objetivo de resolver diferentes tipos de situaciones que se presenten para las protagonistas, en vista que solo existe la responsable.
		seguridad	Es necesario la construcción de un andén que permita el acceso entre la casa materna y el policlínico Trinidad Guevara de manera interna, para poder trasladar a las protagonistas con mayor seguridad y facilidad en caso de cualquier emergencia.

VIII. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados obtenidos del funcionamiento de la casa materna municipal de Matagalpa, el cual se basa en la etapa del proceso administrativo como es: la planeación, organización, dirección y control. De lo cual se puede establecer a continuación un resumen de las principales conclusiones:

- Para conocer a fondo de este proceso encontramos debilidad en los planes, manuales y control interno ya que actualmente el control interno que se implementa es el que se rige por la alcaldía municipal de Matagalpa como norma administradora y disciplinaria, que sólo se realiza el FODA y POA; por lo cual la casa materna no cuenta con un manual de funciones y control interno propio, que permita su propia evaluación de los procedimientos administrativos.

- Por otra parte se valoró la percepción de las beneficiarias de los servicios que presta la casa materna, el cual uno de los indicadores evaluado es la asistencia médica, donde se constató que si cuenta con todos los servicios ya que existe un médico de planta por parte del policlínico Trinidad Guevara y se les brinda diferentes tipos de charla a las protagonistas, en la entrevista realizada a la responsable nos comentó la presencia de mujeres con problemas psicológicos, viendo que en el centro sólo se cuenta con un psiquiatra.

- Para finalizar se concluye con la propuesta de mejoras al proceso administrativo que permita fortalecer el funcionamiento de la casa materna municipal, en el cual se encontró debilidad en la seguridad del centro, por lo que es necesario la construcción de un andén que permita el acceso entre la casa materna y el policlínico Trinidad Guevara de manera interna, para poder trasladar a las protagonistas con mayor seguridad y facilidad en caso de cualquier emergencia.

IX. RECOMENDACIONES

- Conforme a las debilidades encontradas sobre los planes de trabajo, se recomienda la elaboración de un manual de funciones y control interno propio de la casa materna, que ayude a cumplir con los procedimientos y metas propuestas para su buen funcionamiento.
- Que la casa materna de Matagalpa funcione de manera más independiente de la municipalidad.
- Que la casa materna cuente con su propio organigrama para su funcionamiento.
- Por la falta de personal administrativo y operativo, es conveniente la contratación de más personal, para poder abordar todas las tareas encomendadas y brindar con mayor facilidad la atención a todas las protagonistas.
- En vista que la seguridad es un factor importante para el funcionamiento del centro es necesario construir un andén que permita el acceso entre la casa materna y el policlínico Trinidad Guevara para poder trasladar a las protagonistas con mayor seguridad y facilidad en caso de cualquier emergencia.
- Es necesario la contratación de un psicólogo para que brinde asistencia médica especializada a mujeres con problemas, ya que actualmente el policlínico Trinidad Guevara solo cuenta con un psiquiatra.

X. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- (s.f.). Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- (GRUN), G. d. (2012-2016). Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo Humano: <https://plataformacelac.org/politica/21>
- (A. 2016, 08). Obtenido de Tipos de administracion: <https://10tipos.com/tipos-de-administracion/>
- amaya, j. (s.f.). *gerencia planeación & estrategia*.
- Amurri, G. (15 de Mayo de 2011). Obtenido de <https://semanarioprimerdia.wordpress.com/2011/05/15/como-mejorar-la-atencion-al-publico-en-la-administracion-publica-2/>
- Arango, C. A. (s.f.). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Pearson.
- Bagatella, J. C. (2013). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf>
- Calderon, C. (19 de Marzo de 2015). *InfoJobs*. Obtenido de <https://orientacion-laboral.infojobs.net/empatia-trabajo>
- Can, R. N. (02 de febrero de 2015). Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-administracion-publica/>
- Carlos Fernández Collado, P. B. (2014). *metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Teoría proceso y práctica*. brasil: Mc Graw-Hill.
- Commons, J. R. (26 de Noviembre de 2016). Obtenido de <http://recursoshumanosmaru.blogspot.com/2016/11/origenes-el-economista-pionero-john-r.html>
- Cruz, A. P. (19 de Octubre de 2016). Obtenido de <http://copba-cs.org.ar/la-importancia-de-la-nutricion-durante-el-embarazo/>
- Dra. Jeannette Aguirre de Abruzzese, D. J. (1999). Obtenido de PROSILAIS: https://www.paho.org/nic/index.php?option=com_docman&view=download&alias=99-casas-maternas-de-nicaragua-04&category_slug=salud-de-la-mujer-y-salud-sexual-reproductiva&Itemid=235

- DURAN, T. B. (s.f.). Obtenido de monografias PLUS:
<https://www.monografias.com/docs/Los-Recursos-Humanos-De-La-Empresa-Y-F3JAMC5YBY>
- emprendepyme*. (2016). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Foro de seguridad*. (s.f.). Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4163.htm>
- Francisca H. de Canales, E. I. (2008). *Metodología de la investigación manual para el desarrollo de personal de salud*. Mexico: Limusa S.A.
- gestiopolis*. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- Gomez, M. (2006). Obtenido de Introduccion a la metodologia de la Investifacion Cientifica:
https://www.monserrat.proed.unc.edu.ar/pluginfile.php/4505/mod_resource/content/2/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica%20Autor%20Prof.%20Marcelo%20G%C3%B3mez.pdf
- González, A. C. (2015). *proceso administrativo* . mexico: patria.
- Hernandez y Mendoza, 2008.Citadopor Hernandez, Fernandez y Bautista. 2010. (05 de 11 de 2010). *Manuelgalan.blogspot.com*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de Manuelgalan.blogspot.com: tth/manuel.galan.blogspot.com
- Isotools*. (02 de Julio de 2015). Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/07/02/consejos-para-la-gestion-de-la-calidad-en-la-administracion-publica/>
- la importancia*. (s.f.). Obtenido de <https://la-importancia.com/proceso-administrativo/>
- Leos, G. Q. (1996). Organizacion y metodos en la administracion publica. En G. Q. Leos, *Organizacion y metodos en la administracion publica*. Mexico: Trillas, S. A.
- Lopez, B. (22 de junio de 2011). Obtenido de monografias.com:
<https://www.plazapublica.com.gt/content/el-concepto-de-administracion-publica>
- Lopez, J. P. (2008). Metodologia de la Investigacion cientifica/ Un enfoque integrador. En *Metodologia de la Investigacion cientifica/ Un enfoque integrador* (sexta 2008 ed., pág. 693). Managua, Nicaragua: Xerox.
- López, N. R. (s.f.). Obtenido de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSulImportanciaEnElSectorPublico-4017945%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSulImportanciaEnElSectorPublico-4017945%20(6).pdf)

- Mason. (2006). Obtenido de Probabilidad y estadística:
<https://quizlet.com/152821176/probabilidad-y-estadistica-flash-cards/>
- monografias.com*. (s.f.). Obtenido de
<https://www.monografias.com/trabajos33/planeacion-administrativa/planeacion-administrativa.shtml>
- monografias.com* trabajo 62. (s.f.). Obtenido de
<https://www.monografias.com/trabajos62/planeacion/planeacion.shtml>
- Montes, J. J. (s.f.). *Administración siglo XXI*.
- Murillo. (2008). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- palma, r. c. (15 de julio de 2013). *gestiopolis*. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Palma, R. C. (15 de 07 de 2013). *gestiopolis*. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/administracion-y-sus-principales-aspectos/>
- Peña, D. L. (2017). *Revisita de economía crítica*. Obtenido de
http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/DianaLizetteBecerra_Eficiencia-en-la-gestion.pdf
- Rafael Cortez, A. G. (febrero de 2008). *las casas maternas en Nicaragua*. Obtenido de
http://siteresources.worldbank.org/INTLACREGTOPGENDERINSPA/Resources/Cuaderno4casas_maternas.pdf
- Rendón, W. N. (08 de Noviembre de 2005). Obtenido de *monografias.com*:
<https://www.monografias.com/trabajos27/organizacion-empresas/organizacion-empresas.shtml>
- Rodríguez, S. H. (s.f.). *Administración* .
- scribd*. (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/169004483/Caracteristicas-del-proceso-administrativo>
- significados*. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/proceso-administrativo/>
- Stoner, J. A. (1996). Obtenido de bibliografias libros:
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8207/6/657.453-A118d-Bga.pdf>
- Tórrez, C. A. (2000). *Medología de la investigación para administración y economía* .
colombia: Pearson.
- Uriarte, J. M. (27 de septiembre de 2017). Obtenido de características:
<https://www.caracteristicas.co/recursos-humanos/>



Uriarte, J. M. (27 de septiembre de 2017). Obtenido de administracion publica:
<https://www.caracteristicas.co/administracion-publica/>

Wikipedia. (s.f.). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad>



XI. ANEXOS

Anexo # 1

Instrumento: Entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN FAREM – ESTELI.

Por este medio estamos solicitando su valiosa colaboración para el desarrollo de un trabajo investigativo que tiene como objetivo desarrollar un análisis de la incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna de la alcaldía municipal de Matagalpa en el primer semestre del año 2019.

Entrevista dirigida a responsable de casa materna

I. Administración publica

1. ¿Cuándo se fundó la casa materna?

2. ¿Cuál es el objetivo de la casa materna?

3. ¿Cómo está estructurada la casa materna?

4. ¿Cómo funciona la casa materna?

5. ¿Con que recursos materiales y humanos cuenta la casa materna para su funcionamiento?

6. ¿De quién depende administrativamente y económicamente la casa materna?

7. ¿Cómo es el procedimiento de ingreso de las mujeres a la casa materna?

8. ¿Conocen del plan nacional de desarrollo humano?

II. Gestión administrativa

9. ¿Se realiza un proceso de planeación mensual o trimestral para el funcionamiento de la casa materna?

10. ¿Cuál es la misión y la visión de la casa materna?

11. ¿Cómo se sostiene financieramente la casa materna?

12. ¿Se implementa correctamente el proceso administrativo para el funcionamiento de la casa materna?

13. ¿Según su criterio en que debe de mejorar para el funcionamiento de la casa materna?

14. ¿Tienen un manual de funciones?

15. ¿Realizan evaluación al desempeño?

16. ¿Poseen manual de control interno?

Anexo # 2

Instrumento: Entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN FAREM – ESTELI.

Por este medio estamos solicitando su valiosa colaboración para el desarrollo de un trabajo investigativo que tiene como objetivo desarrollar un análisis de la incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna de la alcaldía municipal de Matagalpa en el primer semestre del año 2019.

Entrevista dirigida a la directora de la dirección de promoción social de proyectos.

I. Administración pública

1. ¿Cuándo se fundó la casa materna y cuál es su objetivo?
2. ¿Cómo está estructurada y cómo funciona la casa materna?
3. ¿Se realizan actividades recreativas con las mujeres como: Manualidades o algún otro trabajo que de una u otra manera les genere beneficios a ellas mismas?
4. ¿Con que recursos materiales y humanos cuenta la casa materna para su funcionamiento?
5. ¿Cómo es el procedimiento de ingreso de las mujeres a la casa materna?

II. Gestión administrativa

Planeación

6. ¿Se realiza un proceso de planeación mensual o trimestral para el funcionamiento de la casa materna?
7. ¿Se le brinda el seguimiento necesarias a las herramientas administrativas como: FODA y POA?
8. ¿Hay un presupuesto destinado y como se sostiene financieramente para el funcionamiento de este proyecto?
9. ¿Cuál es la misión y la visión de la casa materna?

Organización

10. ¿Las personas en el cargo administrativo tienen las capacidades y los conocimientos para desempeñarlos?
11. ¿Logran trabajar en equipo para solucionar problemas?

Dirección

12. ¿Qué personal se involucra en el proceso administrativo para el funcionamiento de este proyecto?
13. ¿Existe liderazgo en este personal que se involucra en el proceso administrativo?



14. ¿Quién se encarga de la supervisión para el funcionamiento de la casa materna?
15. En el proceso de toma de decisiones se toman en cuenta a varias personas administrativamente?
16. ¿Al momento de la ejecución de este proyecto se debe pedir autorización a la máxima autoridad o usted tiene poder de decisión?

Control

17. ¿Se realiza evaluación al desempeño del personal?
18. ¿Quiénes se involucran en este proceso?
19. ¿Existe manual o control interno para el funcionamiento de la casa materna?
20. ¿Existe perfil profesional para el personal que labora?
21. ¿Qué situaciones deben mejorar en su comportamiento diario las mujeres que se albergan en la casa materna?

Anexo # 3

Instrumento: Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN FAREM – ESTELI.

Por este medio estamos solicitando su valiosa colaboración para el desarrollo de un trabajo investigativo que tiene como objetivo desarrollar un análisis de la incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna de la alcaldía municipal de Matagalpa en el primer semestre del año 2019.

Encuesta dirigida a las mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

	Sí	No
Conoce usted de donde proviene el proyecto del funcionamiento de la casa materna		
Tiene conocimiento de donde provienen los fondos para la sostenibilidad de este proyecto		
Cree usted que la alimentación que se les brinda en la casa materna es la adecuada		
Cree usted que se implementa el control en la alimentación para las mujeres que se albergan en la casa materna		
Cree usted que es necesario que exista casa materna en su comunidad		
Considera que el servicio brindado es adecuado		

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
Considera que el trato que ha recibido por parte del personal médico de la casa materna es adecuado.					
Existe comunicación con la responsable de la casa materna					
Se brindan cursos o se realizan manualidades para que ustedes desarrollen un oficio					
Presta con todos los servicios básicos la casa materna					



Anexo # 4

Propuesta de organigrama



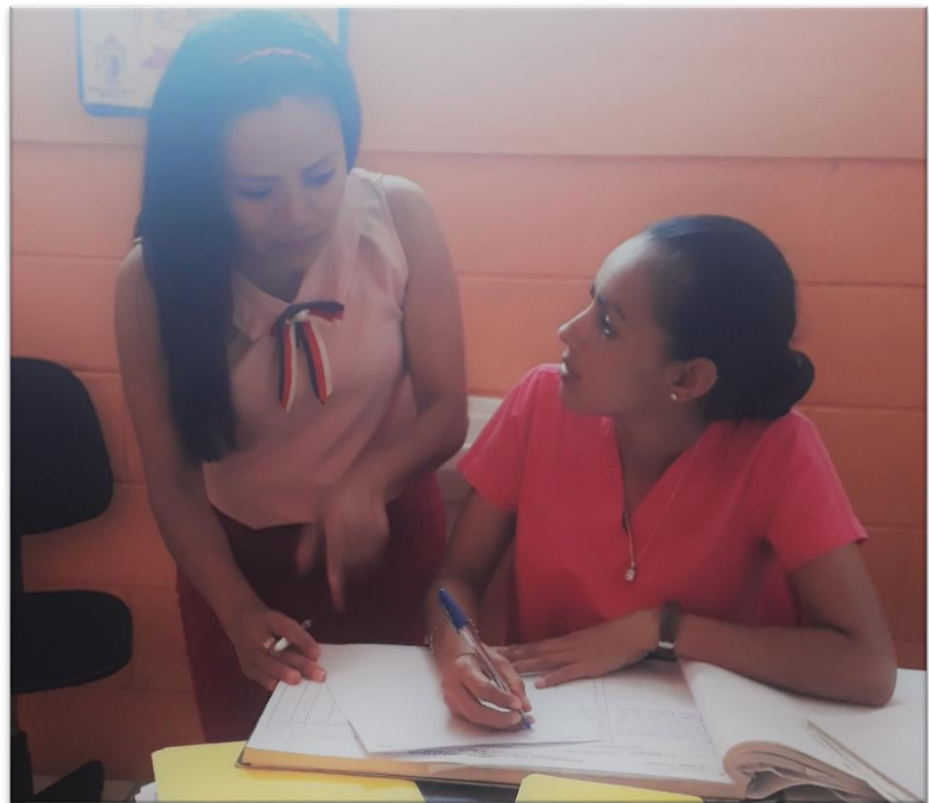


Anexo # 5

Casa materna “Martina Alemán”



Entrevista realizada a la responsable de la casa materna municipal.



Directora de promoción social de proyectos ALMAT.



Encuesta realizada a protagonistas de la casa materna.



Manualidades que realizan



Manualidades y oficio



Dormitorios



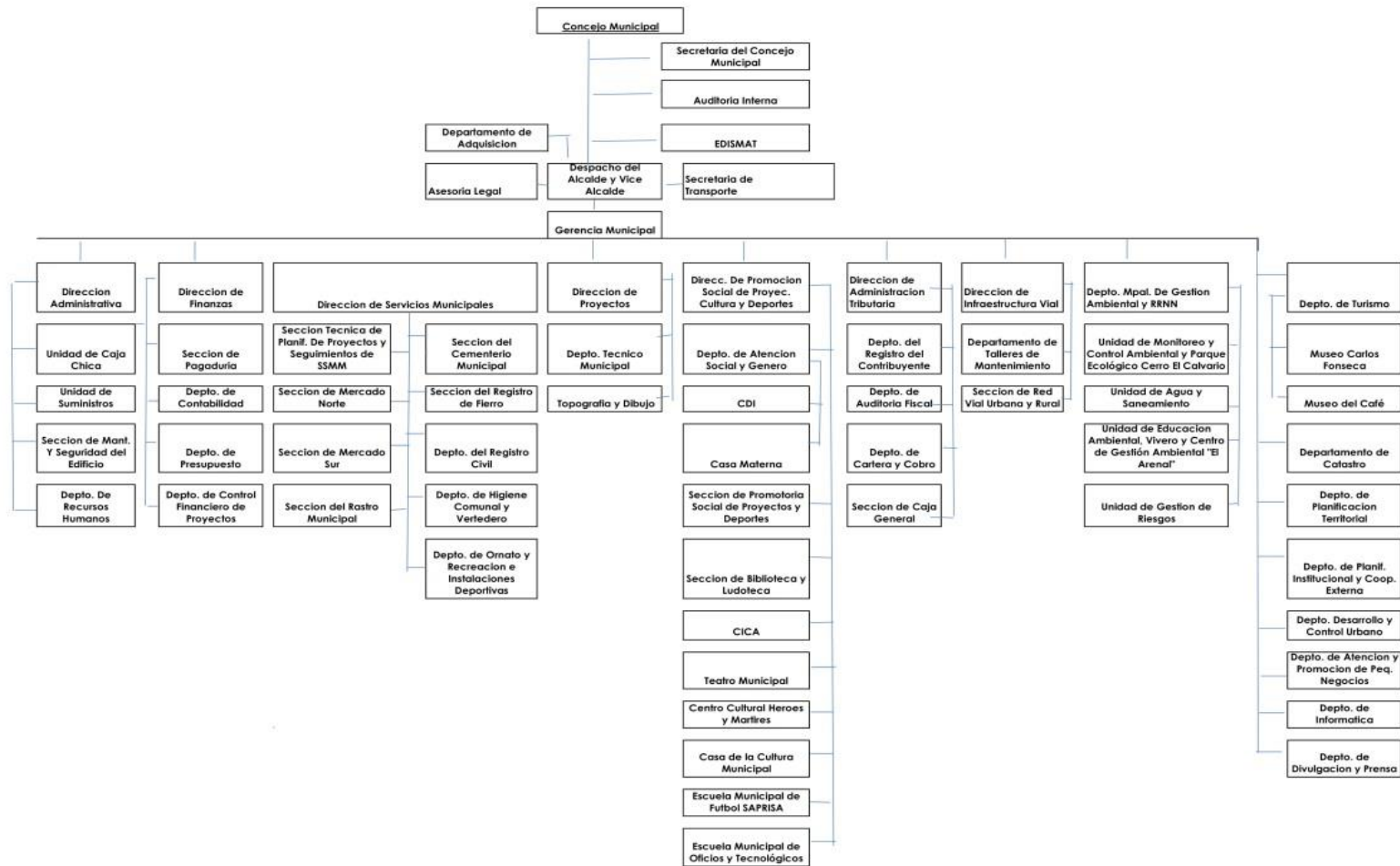
Dormitorios



Sala de entretenimiento



Anexo # 6 (Organigrama alcaldía municipal de Matagalpa)



Fichas ocupacionales

FICHA OCUPACIONAL	
REQUISITOS DEL CARGO:	Primaria aprobada, curso de seguridad y ley especial para el control de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.
NOMBRE DEL CARGO:	Guarda de seguridad
CARGO SUBORDINADO A:	Responsable de la casa materna
MISION DEL CARGO:	Vigilar y controlar el ingreso y salida del personal, así como de las personas que ingresan y visitan el centro; resguardar los bienes e instalaciones físicas del mismo, de acuerdo a las normas y reglamentos de seguridad establecidos así como de las orientaciones emitidas por su responsable inmediato o autoridad competente.
FUNCIONES DEL CARGO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar las instalaciones verificando que los equipos y luces estén apagados y que no exista ninguna irregularidad cuando el turno es nocturno. 2. Asegurarse que las puertas y ventanas están bien cerradas y en perfecto estado. 3. Reportar a la policía nacional cualquier irregularidad que amerite ser investigada por este órgano especializado. 4. Elaborar diariamente reporte de turno registrando los problemas o eventos sucedidos durante el mismo y entregarlo a su jefe inmediato superior. 5. Controlar entrada y salida del público que demanda servicios del centro. 6. Controlar entrada y salida del mobiliario, equipos de oficina y otros, propiedad del centro. 7. Regular entrada y salida del personal del centro. 8. Velar por la integridad física y la vida del personal, mujeres que se alojan en el centro y visitantes. 9. Realizar otras funciones encomendadas por su jefe inmediato.

FICHA OCUPACIONAL	
REQUISITOS DEL CARGO:	Licenciatura o auxiliar en enfermería Curso de atención a mujeres en estado de gestación
NOMBRE DEL CARGO:	Responsable de la casa materna
CARGO SUBORDINADO A:	Administrador de la casa materna
MISION DEL CARGO:	Garantiza los servicios de enfermería y apoyo al médico asignado, brindando atención a los pacientes que lo solicitan, mediante toma de signos vitales, administración de medicamentos, etc., con el fin de dar respuesta inmediata a los problemas de salud que presentan los pacientes y/o trabajadores del área.
FUNCIONES DEL CARGO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar traslado de paciente al materno infantil (policlínico). 2. Estar pendiente de los signos de peligro que presente la paciente que está alojada en la casa materna 3. Tomar foco del bebe para ver los signos vitales. 4. Realizar traslados de exámenes y ultrasonidos de la paciente. 5. Tomar la presión de la paciente. 6. Brindar charlas sobre planificación familiar. 7. Mantener el equipamiento de salud a mano. 8. Rendir informe de datos de pacientes alojadas en casa materna, semanal y mensual. 9. Llevar un control de entrada y salida de las pacientes. 10. Resguardar y brindar el cuidado adecuado del equipamiento médico y mobiliario del centro. 11. Mantener la disciplina laboral, y cumplir con las normas establecidas en el Centro de Trabajo. 12. Cumplir con las demás funciones que le asigne su jefe inmediato

FICHA OCUPACIONAL	
REQUISITOS DEL CARGO:	Licenciatura en psicología.
NOMBRE DEL CARGO:	Psicólogo
CARGO SUBORDINADO A:	Responsable de la casa materna
MISION DEL CARGO:	Garantiza los servicios de psicología y apoyo al médico asignado, brindando atención a los pacientes que lo solicitan, con el fin dar respuesta inmediata a los problemas de salud que presentan los pacientes y/o trabajadores del área.
FUNCIONES DEL CARGO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar informes de manera semanal y mensual de las pacientes atendidas. 2. Brindar charlas a las pacientes. 3. Llevar un control de las pacientes con sus diferentes problemas psicológicos. 4. Resguardar y brindar el cuidado adecuado del equipamiento médico y mobiliario del centro. 5. Mantener la disciplina laboral, y cumplir con las normas establecidas en el centro de trabajo. 6. Apoyar al médico de turno con las diferentes funciones. 7. Cumplir con las demás funciones que le asigne su jefe inmediato.

FICHA OCUPACIONAL	
REQUISITOS DEL CARGO:	Licenciatura en administración de empresas, operador de computadoras.
NOMBRE DEL CARGO:	Administrador
CARGO SUBORDINADO A:	Responsable de la casa materna
MISION DEL CARGO:	Administrar racionalmente los servicios, recursos humanos y materiales del centro.
FUNCIONES DEL CARGO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo del personal bajo su cargo. 2. Administrar eficaz y eficientemente los recursos materiales y humanos 3. Administrar los planes de capacitación del personal. 4. Asegurar la aplicación del manual de procedimientos establecido para selección, contratación y evaluación al desempeño del personal. 5. Velar por que se brinde una excelente atención a los pacientes. 6. Planificar y ejecutar las compras para el funcionamiento del centro. 7. Elaborar el plan mensual y anual del centro. 8. Elaborar el presupuesto anual del centro. 9. Mantener el cuidado adecuado del equipamiento médico y mobiliario del centro. 9. Brindarle seguimiento a las necesidades del centro. 10. Asegurar la atención adecuada de las pacientes. 11. Mantener los equipos médicos y mobiliarios siempre en buen estado.

