UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Grado de Incidencia del Servicio de Desarrollo Infantil Integral, bajo la Modalidad Centros Integrales del Buen Vivir, en los Beneficiarios de la ciudad de Loja durante el Primer Semestre del Año 2015."

Tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración Pública.

AUTOR:

Mónica Piedad Merino Alverca

DIRECTORA:

Eco. Mayda Rosa, Vélez Granda Mg.

LOJA - ECUADOR

2016

Certificación.

ECONOMISTA. Mg.Sc, MAYDA ROSA VÉLEZ GRANDA. DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE LOJA, DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA Y DIRECTORA DE TESIS.

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada "**GRADO DE INCIDENCIA DEL SERVICIO DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL, BAJO LA MODALIDAD CENTROS INTEGRALES DEL BUEN VIVIR, EN LOS BENEFICIARIOS DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015**" presentada por la egresada: Mónica Piedad Merino Alverca; fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con los requerimientos establecidos por la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, mayo del 2016

Eco. Mayda Rosa Vélez Granda. Mg

DIRECTORA DE TESIS.

Autoría.

Yo Mónica Piedad Merino Alverca, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis: **"Grado de Incidencia del Servicio de Desarrollo Infantil Integral, bajo la Modalidad Centros Integrales del Buen Vivir, en los Beneficiarios de la ciudad de Loja Durante el Primer Semestre del Año 2015"** y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de la tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autor: Merino Alverca Mónica Piedad.

Firma:

Cedula: 1900822055.

Fecha: Loja, 19 de mayo del 2016.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Mónica Piedad Merino Alverca declaro ser autor de la tesis titulada **"Grado de Incidencia del Servicio de Desarrollo Infantil Integral, bajo la Modalidad Centros Integrales del Buen Vivir, en los Beneficiarios de la ciudad de Loja Durante el Primer Semestre del Año 2015"**.como requisito para obtener el grado de: **Ingeniera en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional: Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, firmo en la ciudad de Loja, a los diecinueve días del mes de mayo del dos mil dieciséis firmas del autor.

Firma:_____

Autor: Merino Alverca Mónica Piedad.
Cédula: 1900822055
Dirección: "Amable María" **Correo electrónico:** merino.monica@ymail.com
Teléfono: **Celular:** 0986952452

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Eco. Mayda Rosa Vélez Granda. Mg.

Tribunal de Grado: Dra. Johvana Aguirre Mendoza (Presidenta); Ing. Juan Pablo Sempertegui Muñoz (Vocal 1); Eco. Paul Cueva Luzuriaga (Vocal 2).

Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis primeramente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a cada una de las personas que formaron parte de mi vida. De manera especial mi madre, Sra. Alvita Azucena Alverca Abab por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, sr, Rosendo Alberto Merino Alberca por el apoyo y cariño que he recibido de manera desinteresada. A mis hermanos y hermanas que me brindaron apoyo en momentos difíciles. A mi hijo Jael Andrey Sinchire Merino, que desde que formo parte de mi vida es pilar fundamental e inspiración para el logro de muchas metas y motivo de superación.

Mónica Merino

Agradecimiento.

Un sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de poder continuar con mi formación académica, permitiendo de esta forma alcanzar un objetivo más en mi vida.

A todos los Docentes de la Carrera de Administración Pública, que de manera humana y profesional supieron guiarme impartiendo sus conocimientos sin escatimar esfuerzos.

De manera especial agradezco a la Eco. Mayda Rosa Vélez Granda, Directora de Tesis, quien, con sus conocimientos, respeto y amistad ha sabido guiarme de forma sensata en la realización del presente trabajo de tesis.

LA AUTOR

1. TITULO

GRADO DE INCIDENCIA DEL SERVICIO DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL, BAJO LA MODALIDAD CENTROS INTEGRALES DEL BUEN VIVIR, EN LOS BENEFICIARIOS DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.

2. RESUMEN

Dando cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja la presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia que ha tenido el servicio de los centros integrales del buen vivir en la ciudad de Loja durante el primer semestre del año 2015, para ello se realizó un análisis de la situación actual de los centros, se determinó la cobertura que tiene los centros, culminando con el nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios en diferentes aspectos del servicio. Todo esto se pudo determinar mediante la revisión de la literatura, aplicación de métodos y técnicas, discusión de los resultados obtenidos y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Una vez analizada la información se pudo determinar que la situación actual de los centros Integrales del Buen Vivir de manera general y según los usuarios es calificada como buena con un 47% de aceptabilidad, debido a que ha ayudado al desarrollo de la población infantil en gran parte. La mayoría de los Centros Integrales del Buen Vivir de la ciudad de Loja presentan un problema en común que es la mala calidad o deficiencia en la infraestructura o instalaciones con un 50% de insatisfacción. Este trabajo dio contestación a los objetivos planteados inicialmente de manera ordenada.

Se llega a recomendar al Ministerio de Inclusión Económica y Social que le preste la atención debida al desarrollo del servicio que brindan los Centros Integrales del Buen Vivir y que se sigan impulsando proyectos para mejorar la calidad de vida de este grupo vulnerable y prioritario para el desarrollo de un país.

SUMARY

In compliance with the provisions of the Regulation of Academic Board of the National University of Loja this research aims to determine the impact it has had the service of comprehensive centers of good living in the city of Loja in the first half of 2015 for this purpose an analysis of the current situation of the centers was conducted, the coverage has centers, culminating with the level of satisfaction of beneficiaries in different aspects of the service was determined. All this could be determined by reviewing the literature, application of methods and techniques, discussion of results and formulation of conclusions and recommendations.

Having analyzed the information, it was determined that the current situation of comprehensive centers of Good Living in general and according to users is rated as good with 47% acceptability, because it has helped the development of the child population at large part. Most Integrated Centers of Good Living in the city of Loja have a common problem is the poor quality or deficient infrastructure or facilities with 50% of dissatisfaction. This work gave answer to the initial objectives orderly manner.

You come to recommend to the Ministry of Economic and Social Inclusion that will pay due attention to the development of the service provided by the Integrated Centers of Good Living and continue promoting projects to improve the quality of life of this vulnerable and priority group for development from a country.

3. INTRODUCCION

El ecuador ha pasado por una serie de etapas de transformación en su vida política y con más énfasis en sus leyes y reglamentos, donde se empieza a incorporar y poner más énfasis en los grupos vulnerables de la población y que necesitan mayores garantías para un buen vivir, es por tal razón que la Constitución de la Republica incorpora temas como el buen desarrollo y atención a los niños y niñas.

El objetivo de la presente tesis fue determinar el grado de incidencia del servicio de desarrollo infantil integral, bajo la modalidad Centros Integrales del Buen Vivir, en los beneficiarios de la ciudad de Loja durante el primer semestre del año 2015."

El desarrollo de un niño o niña durante los primeros años de vida depende esencialmente de los estímulos que se le den y de las condiciones en que se desenvuelva. Es por esto que en la etapa comprendida entre los cero y los cinco años de edad es necesario atender a los niños y las niñas de manera armónica, teniendo en cuentan los componentes de salud, nutrición, protección y educación inicial en diversos contextos, de tal manera que se les brinde apoyo para su supervivencia, crecimiento, desarrollo y aprendizaje. (MIES, 2012)

Es por tal razón que se han incorporado políticas desagregándolas en programas que a la vez se desarrollan a través de servicios, como es el de desarrollo infantil integral implementado mediante modalidades, dentro de las que están los Centros Integrales del Buen Vivir dirigidos a grupos en situaciones de mayor vulnerabilidad con diferentes componentes que en muchos casos no presentan una satisfacción total en los usuarios. Por lo que se motivó para la realización de la presente investigación.

La presente investigación se desarrolló siguiendo una secuencia por capítulos previamente establecidos de manera sistemática.

Dar respuesta al presente trabajo implica, analizar la situación actual de los Centros Integrales del Buen Vivir en la Ciudad de Loja, analizar la cobertura que ha tenido el servicio de centros integrales del buen vivir ciudad de Loja y determinar la satisfacción de los beneficiarios en la modalidad centros integrales del buen vivir en la ciudad de Loja.

La presente tesis se encuentra definida en forma secuencial para su análisis y comprensión de la siguiente manera:

Consta de una exposición breve de los diferentes fundamentos de la investigación en forma resumida, realizando una síntesis de los objetivos planteados con el propósito de determinar el grado de incidencia del servicio de desarrollo infantil integral bajo la modalidad Centros Integrales del Buen Vivir en los beneficiarios de la Ciudad de Loja.

Presenta un extracto del contenido del tema grado de incidencia del servicio de desarrollo infantil integral bajo la modalidad Centros Integrales del Buen Vivir en los beneficiarios de la Ciudad de Loja, que da un preludio a que el lector pueda visualizar el contenido que forma parte del trabajo de investigación.

Para el tema de incidencia del desarrollo infantil integral en la modalidad Centros Integrales del Buen Vivir se desarrolla un referente teórico para mejor el entendimiento propio y del lector que parte de; marco legal y normativo, política de desarrollo infantil integral, normativa de desarrollo infantil integral, modalidad centros integrales del buen vivir con sus diferentes componentes y el modelo SERQUAL.

Se narran los materiales utilizados para el desarrollo de la presente tesis, para la metodología aplicada en el desarrollo de la investigación se utilizó los siguientes métodos; científico, deductivo, analítico-sintético, además de estos métodos se tomó como referencia el modelo SERQUAL para la realización del formato de encuestas para el cumplimiento de los objetivos específicos, se detalla el diseño de la investigación en cuanto a población y muestra, se utilizó técnicas como la entrevista, la observación directa y encuesta

Se detallan los resultados del trabajo de campo, respecto al grado de incidencia del servicio de desarrollo infantil integral mediante sus respectivos objetivos específicos y el estudio que implica en ellos, se presenta la información primaria en términos porcentuales que permite dar cumplimiento a los objetivos.

Se realiza un análisis cualitativo en relación a los resultados cuantitativos obtenidos del trabajo de campo, los resultados se presentan según los objetivos planteados y contrastando la teoría, el análisis crítico como las técnicas planteadas para el desarrollo del presente trabajo según la necesidad del objetivo

Luego a la discusión y considerando cada uno de los objetivos planteados se específica en que desemboca la investigación, para lo cual se concluye dependiendo y en relación a cada objetivo. Para las conclusiones presentadas se realiza una recomendación acorde a cada conclusión que da solución a la problemática de insatisfacción manifestada por los usuarios, para lo cual se plantea sugerencias viables.

Se define todas las referencias bibliográficas de los libros, normas, revistas, tesis, artículos, informes que se utilizaron en la recopilación de información secundaria necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación. Además, se adjunta toda la información complementaria que constituyen las evidencias del trabajo de campo.

4. REVISIÓN DE LA LITERATURA

4.1 CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECCUADOR

En la actual Constitución de la República del Ecuador artículo 44, se manifiesta que tanto el estado, la sociedad y la familia deben promover y garantizar el buen desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, empezando por la primera etapa de la vida, asegurando así el futuro tanto de la persona como del país donde pertenece, es por tal razón que el estado ha creado organismos que implementen programas y servicios a favor y mejoramiento de los mismos.

Las niñas(os) tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como procesos de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, social y comunitario de afectividad y seguridad. Este entorno permite la satisfacción de sus necesidades sociales, emocionales y culturales con el apoyo de políticas intersectoriales, nacionales y locales. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008. Pag. 34)

El servicio de desarrollo infantil integral surge como parte de una politica nacional de estado para asegurar el derecho de los niños y niñas menores de 3 años a crecer con las garantias necesarias para un buen desarrollo integral, en ambientes de afectividad y seguridad.

4.2 CODIGO DE LA NIÑES Y ADOLECENCIA

El Codigo organico de la niñes y la adolecencia en su articulo 1 determina la obligacion del Estado, la sociedad y la familia de garantizar la protección integral a todos los niños,

niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute pleno de sus derechos, en un marco de libertad, dignidad y equidad.

El tercer libro del código de la Niñez y la Adolescencia en su artículo 190, norma la organización y funcionamiento del sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia y lo concibe como: "un conjunto articulado y coordinado de organismos, entidades y servicios, públicos y privados, que definen, ejecutan; controlan y evalúan las políticas, planes, programas y acciones, con el propósito de garantizar la protección integral de la niñez y adolescencia" .(Código de la Niñez y Adolescencia, 2014. Pág. 65)

Como parte de este sistema de protección integral consta el servicio de los Centros Integrales del Buen Vivir(CIBV) como respuesta a la política de Desarrollo Infantil Integral desarrollada y ejecutada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, para garantizar un mejor desarrollo de niñas(os) que se encuentran en situaciones vulnerables.

4.3 POLÍTICA DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL

Según el Ministerio de Inclusión Económica social el objetivo principal de política de Desarrollo Infantil Integral es: "asegurar que el conjunto de la familia, la sociedad y el Estado configuren un sistema de protección y Desarrollo Infantil Integral de excelencia, donde los servicios públicos y privados puedan alcanzar altos estándares de calidad y eficiencia". (Documento de la Politica de desarrollo infantil integral, 2013. Pag.4)

El desarrollo del ser humano en la primera etapa de vida es crucial ya que de ello depende el éxito o fracaso en su futuro. Según Heckman, JJ. (2006) este *"destaca que el desarrollo del ser humano es un proceso dinámico, que comienza en etapas tempranas y continúa durante el ciclo de vida. Un niño o niña está afectado por el ambiente en el que vive ya que éste impacta desde el desarrollo neuropsíquico del cerebro hasta su*

capacidad de empatía". Muchas de las desigualdades que se presentan en la sociedad se deben a inadecuados sistemas de relaciones y de estimulación desde la infancia, ya que la carencia de habilidades genera una pérdida de ventajas en mayor magnitud que la carencia de recursos financieros.

En junio del 2008, mediante Decreto Ejecutivo N° 1170 se crea el Instituto Nacional de la Niñez y la Familia (INFA), como entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, este fue un primer paso para el impulsamiento del desarrollo infantil en el país. En el año 2013, el INFA, pasa a ser un programa del MIES fusionado a la nueva subsecretaria de Desarrollo Infantil Integral como instancia que asume la responsabilidad de guiar, sostener y articular todos los hitos conductores que contribuyan al desarrollo infantil integral de los niños menores de 3 años. (Documento de la Política de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pág. 47)

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, el número de niñas y niños que se encuentran en situación de pobreza en de 608265, de los cuales han sido atendidos 499872 niños hasta principios del 2015. (INEC,2010, citado por MIES,2013). Según el MIES pese a que existen gran número de organizaciones que brindan servicios de atención infantil integral gratuita, la cobertura sigue siendo baja.

La declaratoria de política pública marca un hito en la atención al Desarrollo Infantil Integral dentro del país. *Esta dispone que todo servicio público, privado o empresarial de atención infantil debe cumplir los más altos estándares de calidad, institucionalizando con ello el principio de equidad para todos los niños y niñas usuarias de estos servicios; y como parte de la corresponsabilidad social, el Estado ecuatoriano proveerá de servicios de calidad en atención infantil a niñas y niños, cuyas familias vivan en condición de pobreza y pobreza extrema, ubicados en los niveles de pobreza.* (Documento de la Politica de desarrollo infantil integral, 2013. Pag.43)

Los actores involucrados en la implementación de la política de desarrollo infantil de manera directa son la madre y el padre como procreadores y principales responsables del cuidado, la protección y bienestar de las(os) infantes, en apoyo a ellos otros miembros de la familia, en especial cuando uno de los progenitores falta. El padre y la madre son responsables, sea que sostengan un hogar compartido o tengan vidas separadas.

El Estado, a través de varias instituciones y niveles de gobierno, tiene competencias en el siguiente orden:

- *El MIES como la entidad rectora de la política a nivel público y privado, y principal responsable de la oferta de servicios de Desarrollo Infantil públicos.*
- *El Ministerio de Salud pública, el Ministerio Educación y el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, como integrantes del sector social de infancia, en los ámbitos de su competencia, de manera intersectorial.*
- *Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), en sus niveles provincial, municipal y parroquial, y de manera adicional, de las organizaciones de la sociedad civil que trabajan por convenios de corresponsabilidad.* (Documento de la Politica de desarrollo infantil integral, 2013. Pag.60)

El objetivo central de la política pública de Desarrollo Infantil es garantizar el ejercicio de los derechos de los(as) menores de 3 años incidiendo en la calidad de vida de sus familias y las comunidades. En esta línea busca asegurar un adecuado desarrollo para todos los niños y niñas del país, bajo el criterio de que la inversión que se realiza en los primeros años de vida es la más justificada, rentable y de mayor retorno para la sociedad. (Documento de la Politica de desarrollo infantil integral, 2013. Pag.70)

4.4 NORMA TECNICA DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL

La norma técnica de desarrollo infantil integral tiene como propósito normalizar y homogenizar la prestación de servicios para el desarrollo integral de niños y niñas de o a 36 meses de edad, en las diferentes modalidades de atención al desarrollo infantil integral.

Según el artículo 8 de la Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral el MIES es el ente rector de todos los servicios públicos y privados vinculados al desarrollo infantil integral de niñas y niños de 0 a 36 meses. Los referidos servicios de Desarrollo Infantil Integral se brindan a través de los siguientes tipos de administración.

- *De atención directa o ejecutada por parte del MIES.*
- *Gestionados mediante convenios de cooperación entre el MIES y Gobiernos Autónomos Descentralizados(GAD) u otros organismos especializados en desarrollo infantil integral como ONG u organizaciones que demuestren garantía para la corresponsabilidad de servicios de calidad.*
- *Creados y gestionados por el sector privado con fondos nacionales o internacionales*. (Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.6)

Según el artículo 9 de esta norma, todas las instituciones que brinden servicios de desarrollo infantil integral, tienen que registrarse y obtener el correspondiente permiso de funcionamiento para la ejecución de los servicios. En caso de incumplimiento el MIES está facultado para notificar, realizar cierres temporales o clausuras definitivas de la unidad, según sea el caso.

4.4.1Modalidades de Atención de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral

El servicio de desarrollo infantil integral se desarrolla a través de las siguientes modalidades:

- Modalidad Creciendo con Nuestros Hijos(CNH)
- Modalidad Centros de desarrollo infantil(CDI) y
- Modalidad Centros Integrales del Buen Vivir

Según el artículo 19 de la norma técnica de desarrollo infantil integral estas estas modalidades tienen las siguientes características:

- *Atención diaria durante 5 días a la semana, con horarios diferenciados: parcial 2 a 4 horas, tiempo medio de 4 a 6 horas, completo de 6 a 8 horas y en horario extendidos por más de 8 horas.*
- *La atención se ejecuta en espacios físicos cuya infraestructura cumple con estándares de calidad en función de la cobertura de atención.*
- *Las actividades se organizan de acuerdo al tiempo de permanencia de las niñas y niños en el centro.*
- *La asistencia alimentaria depende del tiempo de permanencia del niño(a) dentro del centro infantil, considerando un promedio de 2 a 2h30 entre cada tiempo de comida.* (Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.9)

Los centros Integrales del Buen Vivir – CIBV

Los Centros Integrales del Buen Vivir(CIBV), constituyen una de las modalidades de servicios del MIES, para implementar y promover la política pública de desarrollo infantil integral. Se basa en acciones educativas y recreativas realizadas directamente con las niñas y niños dirigidas por las educadoras de desarrollo infantil integral con el apoyo de la coordinadora.

Según el artículo 20 de la norma técnica de desarrollo infantil integral, un CIBV se constituye con una población mínima de 40 niñas y niños para ser sostenible y generar calidad en la atención. Pero se aplican excepcionalidades en zonas de alta dispersión y vulnerabilidad, con la debida justificación y documentación de cada particular con la autorización de la Coordinación Zonal.

Los centros integrales del buen vivir (CIBV) se ejecutan a través de los siguientes tipos de administración del servicio

- *De atención directa o ejecutada por parte del MIES.*
- *Gestionados mediante convenios de cooperación entre el MIES y Gobiernos Autónomos Descentralizados - GAD u otros organismos especializados en desarrollo infantil integral como ONG.* (Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.10)

Población objetivo de los CIBV.

De acuerdo al artículo 21 de esta norma la población objetivo de los centros integrales del buen vivir son las niñas y niños de 12 a 36 meses y por excepcionalidad entre los 3 y 11 meses, siempre y cuando se justifique que se encuentra en una de las siguientes circunstancias:

a) *Ser hijo o hija de madre y padre adolescente que estudia;*

b) Que la niña o niño tenga problemas alimentarios nutricionales en niveles leves.

c) Se prioriza la atención a los grupos vulnerables de pobreza. (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.10)

4.4.2 Actividades y Organización de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral

Procesos educativos dirigidos a niños y niñas

De acuerdo al artículo 27, los procesos educativos se organizan considerando las características y necesidades individuales de las niñas y niños, así como de cada grupo de edad. "Los servicios de desarrollo infantil integral se orientan a la satisfacción de las necesidades principales de los niños y niñas, para lo cual se realizan las actividades de alimentación, aseo y estimulación en esferas socio-afectivo, motriz, de lenguaje y comunicación, e intelectual". (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.12)

Organización de la gestión institucional.

Según el artículo 29 el equipo de los centros integrales del buen vivir(CIBV), realizarán las siguientes actividades regulares de planificación y gestión institucional:

- *Planificación participativa de procesos educativos.*
- *Ingreso de datos en los sistemas de información de seguimiento y control.*
- *Seguimiento permanente del desarrollo integral de las niñas y niños.*
- *Autoevaluación periódica de la gestión administrativa, pedagógica y, de la participación de la familia y la comunidad.*
- *Generación de espacios de capacitación, círculos de estudio, entre otros, de acuerdo a las necesidades del contexto.* (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.12)

Los centros de desarrollo Integral del buen vivir(CIBV) planean un período de receso anual con el propósito de hacer higiene, mantenimiento de los centros infantiles y procesos de capacitación de acuerdo a los requerimientos del personal técnico y operativo de los servicios de desarrollo infantil. Las fechas se comunican oportunamente a las familias para su organización en el cuidado de sus hijas e hijos.

Momentos en la jornada diaria en los centros infantiles.

Según el artículo 31 dentro de la jornada diaria de los centros integrales del buen vivir se considera de modo básico los siguientes momentos:

1. *Recibimiento y bienvenida de los niños y niñas.*
2. *Desarrollo de actividades vinculadas a los procesos de aseo, alimentación y sueño.*
3. *Desarrollo de actividades relacionadas a los procesos pedagógicos, vinculados a las esferas del desarrollo durante los períodos de cuidado.*
4. *Despedida y entrega de la niña o niño a la madre o padre o familiar adulto responsable de su cuidado.* (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral , 2013. Pag.13).

Cobertura

La cobertura constituye la cantidad o número de niñas y niños atendidos en los centros integrales del buen vivir. Según el artículo 34 para el establecimiento de la cobertura se toma en cuenta los siguientes criterios:

- *Edad: De manera general la atención en Desarrollo Infantil Integral corresponde a niñas y niños de O a 36 meses de edad.*
- *Prioridad de atención a familias en situación de pobreza y niñas y niños en situaciones de vulnerabilidad.*

- *Atención a la diversidad: En todos los servicios, tanto públicos como privados, se garantizará que la cobertura establecida armonice con los enfoques de diversidad, interculturalidad, de género, de discapacidad e intergeneracional*
- *Desconcentración: Los servicios de desarrollo infantil integral se brindan en todo el territorio nacional considerando el principio de desconcentración*. (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.14)

La cobertura establecida para cada centro en de 10 niñas y niños por educadora, por lo que cada unidad de atención no puede tener una cobertura menor a 40 niñas(os), salvo determinadas excepciones debidamente justificadas y aprobadas. " Para los servicios de Desarrollo Infantil Integral de atención directa por parte del MIES y gestionado por terceros, el establecimiento de los techos de coberturas y su correspondiente asignación presupuestaria se fija inicialmente por el MIES planta central". (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.15).

4.4.3 Contratación de Servicios de Alimentación y Limpieza de los Centros Integrales del Buen Vivir (CIBV)

Servicio de alimentación.

De acuerdo al artículo 40 el servicio de alimentación se ofrece y brinda únicamente a los niños y niñas atendidos en los Centros Integrales del Buen Vivir, la misma que está distribuida en cuatro comidas diarias:

- "Desayuno, en la mañana
- Refrigerio, a media mañana
- Almuerzo, al medio día
- Refrigerio, a la media tarde" (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.16)

Este servicio es externalizado o contratado, prioritariamente con organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, pero de no encontrarse disponible alguna de estas organizaciones, se procederán a contratar el servicio con cualquier otro proveedor calificado por el Instituto Nacional de Contratación Pública.

Servicio de limpieza.

El servicio de limpieza contempla el aseo de las áreas de manera diaria y en función de los requerimientos, así como la desinfección de superficies, juguetes e implementos existentes en los CIBV una vez a la semana, o más en función de los requerimientos específicos. Este servicio es contratado prioritariamente con organizaciones de la economía popular y solidaria (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013.Pag. 16)

4.4.4 Infraestructura y Equipamiento de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral

Infraestructura.

De acuerdo al artículo 46, el espacio de los Centros Integrales del Buen Vivir(CIBV) tiene como objetivo acoger diariamente a los niños, niñas, Educadoras y Coordinadoras para favorecer el desarrollo infantil integral. Se deberá considerar los siguientes criterios:

a) *El terreno donde se localiza el centro integral debe cumplir con las normas de regulación y planificación urbana y observar que se encuentre en un entorno seguro.*
b) El diseño arquitectónico, mobiliario, ambientación y funcionalidad debe cumplir estándares de seguridad y de calidad y disponer de espacios amplios que den cabida a la libertad de movimiento y creatividad.
c) Tener pertinencia cultural y ambiental, favoreciendo el respeto a la diversidad y la interculturalidad.
d) Facilitar las relaciones entre pares, entre niños y adultos, y entre adultos.
e) Considerar las necesidades educativas especiales de niños y niñas, con o sin discapacidad, al igual que de los adultos que trabajan en él. (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral , 2013. Pag. 17).

Organización del espacio

Según el artículo 47, los centros integrales del buen vivir deben funcionar en ambientes especialmente organizados para el aprendizaje y destinados exclusivamente para la atención de niños y niñas. Las áreas con las que debe funcionar un centro integral son:

a) Una sala por cada grupo de edad:

- *Sala para niñas y niños de 3 a 11 meses,*
- *Sala para niñas y niños de 12 a 24 meses,*
- *Sala para niñas y niños de 25 a 36 meses.*

b) Espacios destinados a:

- *descanso,*
- *psicomotricidad,*
- *servicio de alimentación,*
- *espacios al aire libre.*

c) Área de cocina; destinada al almacenamiento, preparación y distribución de los alimentos y limpieza de los utencillos.

d) Espacios con las condiciones que garanticen el almacenamiento de alimentos perecibles y no perecibles.

e) Bodega de material didáctico.

f) Baños adecuados para niñas y niños.

g) Baños para el personal y,

h) Salida de emergencia y área de evacuación. (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral , 2013. Pag.18).

4.4.5 Equipo de talento humano para CIBV.

Según el artículo 51 el personal que labora dentro de los centros integrales del buen vivir, recibe contantemente capacitación, con propósito mejorar la calidad de atención a

las familias, las niñas y niños que participan activamente en los centros. El equipo básico de talento humano de un Centro Infantil del Buen Vivir(CIBV) está constituido por:

- *Una Coordinadora, con perfil profesional en áreas de educación o afines.*
- *Una educadora de Desarrollo Infantil Integral por cada 10 niñas y niños.*
- *El personal de limpieza, seguridad y servicios de alimentación.* (Norma Tecnica de Desarrollo Infantil Integral, 2013. Pag.20).

4.5 GUÍA METODOLÓGICA DE LOS CIBV

La presente guía metodológica tiene como propósito el servir de herramienta para el funcionamiento del servicio de desarrollo infantil integral en los Centros Integrales del Buen Vivir(CIBV).

4.5.1 Componentes del Servicio de Desarrollo Infantil Integral

Los principales componentes del servicio que brindan los centros integrales del buen vivir son:

Componente Salud Preventiva

Este componente se lo desarrolla en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, donde los centros integrales del buen vivir planifican visitas mensuales, realizadas con la finalidad de evaluar el estado de salud de cada niño y niña que pertenece al CIBV, además de verificar si el rango de peso y talla están acordes a su edad. “Los centros integrales del buen vivir planifican campañas de desparasitación que se realizan anualmente con el objetivo de garantizar un buen estado de salud, lo cual permite un buen desarrollo y crecimiento de las niñas y niños que estén dentro de los centros”. (Soliz, 2012).

Además, se realiza la planificación de acciones de promoción y prevención de la salud, actividades que se las realiza en el CIBV para ejecutarlas con las niñas y niños y sus familias. Los encuentros familiares programados son espacios para reforzar o recordar la importancia de mantener estados de salud óptimos. (Guia Metodologica de los CIBV, 2013. Pag.13)

Componente de Alimentación y Nutrición

El componente alimentario nutricional juega un papel importante en el desarrollo infantil de las niñas y los niños de los CIBV, ya que se debe cubrir el 70% de las recomendaciones nutricionales diarias a través de los cuatro tiempos de comida: desayuno, refrigerio de la media mañana, almuerzo y refrigerio de la media tarde durante los cinco días de atención en el CIBV. Asistencia que se basa en el estado nutricional, estado fisiológico y edad de las niñas y niños que asisten a los centros. (Guía Metodologica de los CIBV, 2013. Pag.13)

La coordinadora de cada Centro Integral del Buen Vivir es la responsable de la recepción diaria de la alimentación, y debe realizar un proceso de verificación del estado de los alimentos y de su preparación. "Dentro de la planificación de las actividades socioeducativas con las niñas y niños se incluye temas de alimentación que contribuyan a motivar el consumo de los alimentos y formación de hábitos alimentario nutricional saludable". (Guia Metodologica de los CIBV, 2013. Pag.14)

Componente de Educación

El componente educativo se lo realiza con el apoyo del entorno familiar, natural y comunitario, es por esto que se considera que todos los momentos de vida de una niña o niño son educativos. *El componente educativo se concreta con la ejecución de procesos socioeducativos, éstos se conciben como una serie de actividades de carácter educativo que permite una relación cercana, de dialogo, reflexión e intercambio, en donde es*

fundamental la socialización de experiencias, durante el desarrollo de la jornada diaria. (Guia Metodologica de los CIBV, 2013. Pag. 14)

Componente de Participación Familiar

Debido a la crucial importancia que tiene la familia en los procesos socioeducativos de las niñas y niños, y por ser el primer agente educativo que influye en la formación de su personalidad, en el CIBV se los educa para que ellos ejecuten actividades socioeducativas dentro de sus hogares que permitan un buen desarrollo integral. "En general todos los logros del Desarrollo Infantil Integral se alcanzan mediante la interacción que se produce con las niñas y niños, la familia y la Coordinadora/ Educadoras". (Guia Metodologica de los CIBV, 2013. Pag. 15)

Componente de Participación Comunitaria

El desarrollo de este componente es con la justificación de que toda niña y niño nace como un ser individual, como ser social, pertenece a un grupo determinado con determinadas ideas, valores, realidades y expectativas, es decir es portador de una cultura que lo caracteriza. Desde este punto de vista el servicio de CIBV genera espacios de participación comunitaria partiendo por:

- *Sensibilizar a sus actores sobre la importancia del desarrollo integral de sus niñas y niños.*
- *Levantar un diagnóstico participativo sobre la situación de la niñez.*
- *Retroalimentar las buenas prácticas y experiencias.*
- *Propiciar espacios para el dialogo y la rendición de cuentas que les permita analizar y reformular sus acciones.* (Guia Metodologica de los CIBV, 2013. Pag.15)

Componente de Intersectorialidad

Este componente se concreta mediante la coordinación entre los organismos, organizaciones e instituciones con el propósito de alcanzar una proyección de estrategias conjuntas que propicien la implementación de una verdadera atención integral. *La Coordinadora y el equipo de Educadoras fomentan encuentros con representantes de otros Ministerios, organizaciones del sector u otros servicios del MIES que trabajan en su localidad a fin de participar activamente en acciones de coordinación y articulación, de acuerdo a los grupos de cogestión implementados en el territorio*. (Guia Metodologica de los CIBV, 2013. Pag. 30)

4.6 MODELO SERQUAL

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos, dentro de estas esta la herramienta SERVQUAL que fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993.

En este modelo establece que el usuario espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. (Zeithaml, 1993)

El modelo SERVQUAL es una de las principales fuentes de información en lo que respecta a los servicios y el nivel de satisfacción de los clientes, permitiendo así ubicar áreas de oportunidad, proponer o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas o instituciones, razón por

la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad.

Para medir la calidad del servicio y por ende la satisfacción del cliente este modelo se basa en las siguientes dimensiones:

- ***Fiabilidad***. *Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.*
- ***Capacidad de Respuesta****; Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.*
- ***Seguridad****; Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.*
- ***Empatía****; Atención personalizada que otorga la organización a sus clientes.*
- ***Elementos Tangibles****; Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.* (Zeithaml, 1999)

5. MATERIALES Y METODOS

5.1. Materiales

Los materiales que se utilizó para la elaboración de la presente tesis son:

- Computadora
- Copiadora
- Impresiones
- Copias
- Esferos, lápiz y borrador
- Calculadora
- Flash memory
- Cuaderno
- Transporte
- Material bibliográfico

5.2. Métodos

Científico

Este método se utilizó para la recopilación de las diferentes normas, políticas y conceptos que se presentaron en la revisión de la literatura, y así poder sustentar y fundamentar el tema de investigación

Deductivo

En este método va de lo general a lo particular, de forma que, partiendo de enunciados de carácter universal, se infieren enunciados particulares. Este método se utilizó en la

presente investigación para el entendimiento y estudio del marco legal y las diferentes definiciones, conceptos y normas que se utilizó en la revisión de la literatura para así poder entender el porqué de los diferentes fenómenos investigados y poder contrastar con los resultados de la investigación para conocer el panorama general del funcionamiento del servicio de desarrollo infantil integral y poder entender lo particular de los CIBV , lo que permitió determinar la inferencia que existe en los resultados, luego de realizar el análisis en términos porcentuales.

Método Analítico –Sintético

Se utilizó al momento de examinar y profundizar en los diferentes elementos que conforman el servicio de desarrollo infantil integral, permitió interpretar la información recolectada para el análisis e interpretación de las diferente tablas y gráficos que se realizó en la investigación que dio paso para llegar a lo sintético y conseguir el establecimiento de un componente de ayuda imprescindible para llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

5.3. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron el desarrollo del trabajo investigativo fueron:

La Observación Directa

Esta técnica se utilizó para la observación de cómo se encuentra la situación actual de los Centros Integrales del Buen Vivir en lo que corresponde a infraestructura e instalaciones de los CIBV de la Ciudad de Loja.

Entrevista

Esta técnica se utilizó para obtener información primaria mediante un dialogo con una funcionaria del MIES y una coordinadora de un Centro Integrales del Buen Vivir de la ciudad de Loja, obteniendo información como: número de Centros Integrales del Buen Vivir que existen en la ciudad, número de niños que asisten a cada centro, si cuentan con instalaciones modernas, la importancia que se le pone a políticas dirigidas a los niños, la cobertura de los centros y que servicios brindan estos centros. La entrevista que se realizo es de tipo informal, se la utilizo para obtener determinada información.

Encuesta

Estructurada por 19 preguntas encaminadas al cumplimiento de los tres objetivos planteados en la presente investigación, dirigida a los padres y madres de familia que tienen sus hijos en los Centros Integrales del Buen Vivir de la ciudad de Loja. Para el desarrollo de las preguntas se tomó como referencia las dimensiones del modelo SERQUAL que sirve para medir la calidad del servicio y satisfacción del usuario, tales como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, mismas que no fueron aplicadas en todas las preguntas y en un orden secuencial.

La encuesta fue aplicada de lunes a viernes tomando en cuenta la hora de entrada y salida de los niños a los CIBV, por lo que se realizó de 7am a 9am y 15pm a 17pme, horas donde se podía encontrar a las madres y padres de familia.

Población y muestra

El tamaño de la población objetivo fue determinado a través del número de Centros Integrales del Buen Vivir que existen en la ciudad de Loja y el número de niños que asiste a cada uno de ellos, para luego sumarlos dando un total de niños dentro del servicio de

Centros Integrales del Buen Vivir de 830 el en año 2015, lo que dio a entender que existían 830 padres y/o madres de familia dentro del servicio, información brindada por el MIES Loja mediante el registro anual de niños dentro del servicio. Para la determinación de la muestra se utilizó la fórmula de cálculo de tamaño de la muestra, aceptando un error muestral hasta del 5% (0.05) con un nivel de confianza del 96%, asumiendo una porción de éxito = 0.5 y una porción de fracaso = 0.5

Formula

$$n = \frac{Z^2.P.Q.N}{e^2(N-1) + z^2.P.q}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(830)}{0.05^2(830-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.25)(830)}{0.0025(829) + 3.8416(0.25)}$$

$$n = \frac{793.132}{3.0329}$$

$$n = 262.82833161$$

$$n = 263$$

Simbología.

N= Tamaño de la población (830)

Z= Valor de confianza (1.96)

P= Porción de éxito (0.5)

Q= Porción de fracaso (0.5)

e= Error muestral (0.05)

Tabla 1: Sectorización de la Muestra.

Nombre De La Unidad De Atención	Total, De Niños	N° de padres y/o madres	N° de encuestas
Infancia Universitaria	100	100	31
Daniel Alvares	40	40	13
Caritas Felices	40	40	13
Blanca Ruiz de Godoy	40	40	13
Clodoveo Jaramillo	40	40	13
Pedestal	60	60	18
Víctor Emiliano Valdivieso	40	40	13
8 de diciembre	40	40	13
Yahuacuna	100	100	31
Zamora Huayco	40	40	13
Estrellitas Iluminando el Futuro	40	40	13
Mercado Mayorista	70	70	22
San Sebastián	40	40	13
CIBV Centro Comercial	70	70	22
Niño Jesús	70	70	22
TOTAL	830	830	263
MUESTRA		263	

Fuente: MIES

Elaborado: Mónica Merino

6. RESULTADOS

Los resultados se presentan en orden de los objetivos específicos planteados en la presente investigación, desarrollados con la ayuda de la información colectada mediante la realización de la encuestas, entrevistas y observación directa.

6.1 Objetivo específico 1: Analizar la situación actual de los Centros Integrales del Buen Vivir en la Ciudad de Loja.

Para el cumplimiento del objetivo 1 es precisó empezar analizando datos generales de los encuestados como género, estado civil y ocupación, los mismos que permiten conocer la situación socio económica de los usuarios del servicio centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja.

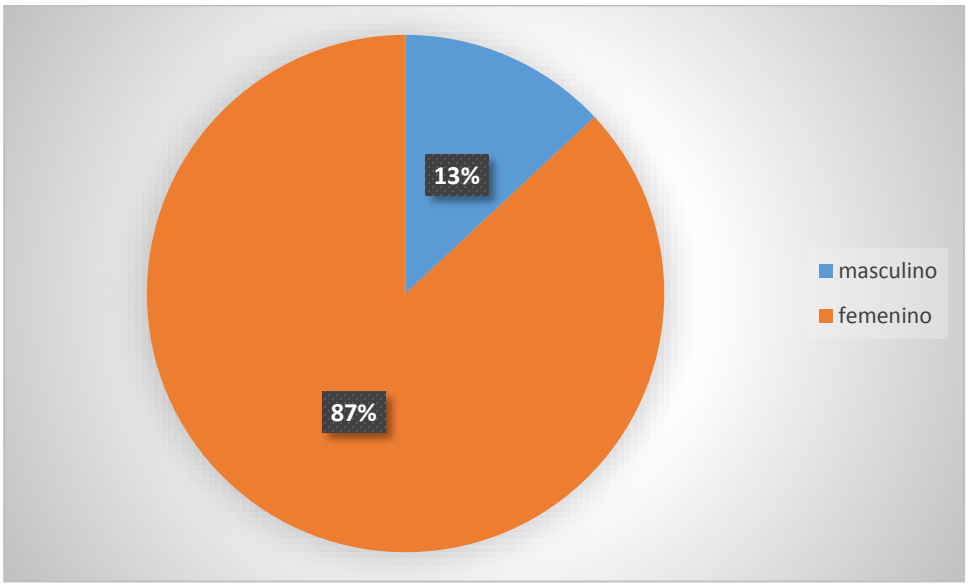

Figura N° 1: Genero de personas encuestadas
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Mónica Merino

La mayoría de personas encuestadas aleatoriamente son mujeres, representando el 87% de los usuarios del servicio centros integrales del buen vivir y solo un 13% son

hombres, lo que permite deducir que las que dejan a los niños dentro de los centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja son las madres y en número poco considerable son los padres. Situación que se pudo corroborar la observación directa que se realizó en cada uno de los centros.

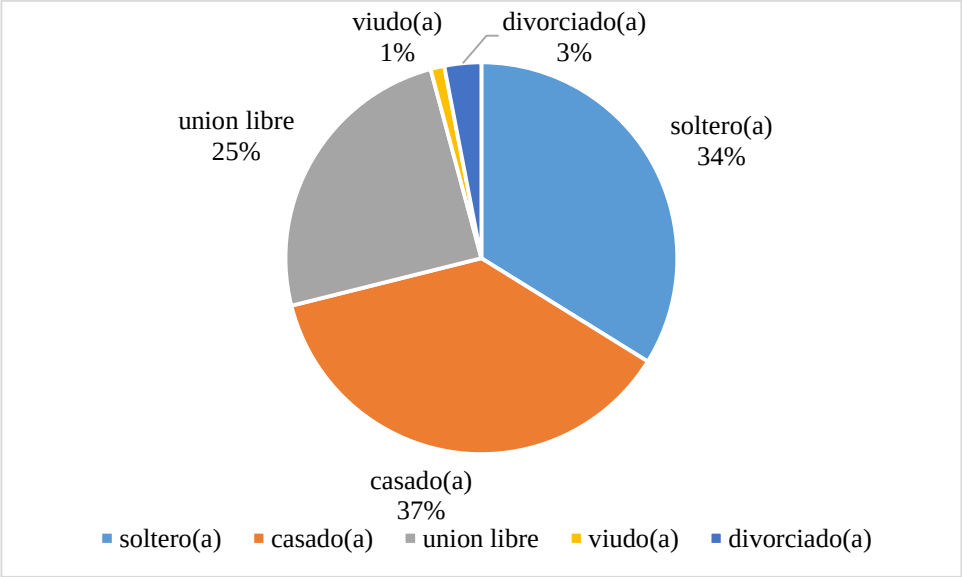

Figura N° 2: Estado civil de personas encuestadas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

El estado civil de las personas encuestadas en su mayoría son casadas representando el 37%, un 34% son madres solteras, lo que ayuda a deducir el porque la mayoría de encuetadas son mujeres, además de que por presentar esta condición de madres solteras son las únicas que se encargan del cuidado de sus hijos, y solo un 29% se encuentran en condición de unión libre, divorciados(as) y viudas.

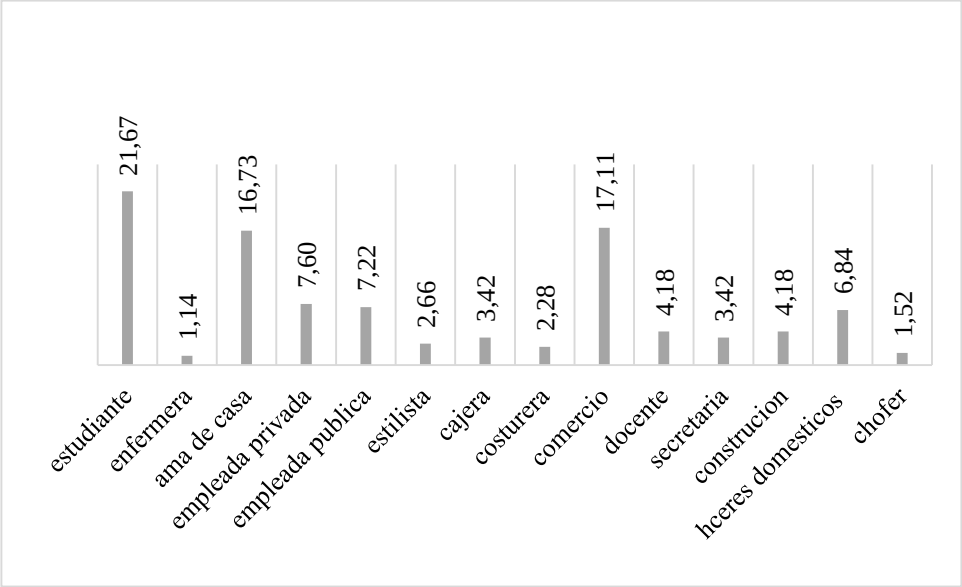

Figura N° 3: ocupación de encuestados

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

La ocupación de las personas a las que se les aplico la encuesta se refleja de la siguiente manera: estudiantes con un 21.67% en intrusión secundaria y nivel superior, mientras que el 17.11% se dedica a desarrollar actividades de comercio informal y actividades de emprendimiento en la mayoría de los casos en los diferentes centros comerciales de la ciudad, un 16.73% son amas de casa, pero se deduce que desarrollan alguna actividad en ya sea de comercio o cualquier otra actividad que les impide cuidar a sus niños y requieren del servicio, un 14.82% se desempeñan en como empleados públicos y privados, un 6.84% desempeñan trabajos empleadas domésticas, mientras que un 4.18% se dedican a la docencia , siguiéndole un 4.18% que laboran en actividades de construcción, un 3.42% de los(as) personas que se les aplico la encuesta son cajera y otro 3.42% son secretarias, un 2.6% son estilistas, un 2.28% son costurera, en tanto que la actividad de chofer representa un 1.52% y con menor porcentaje esta la ocupación de enfermería con un 1.14%.

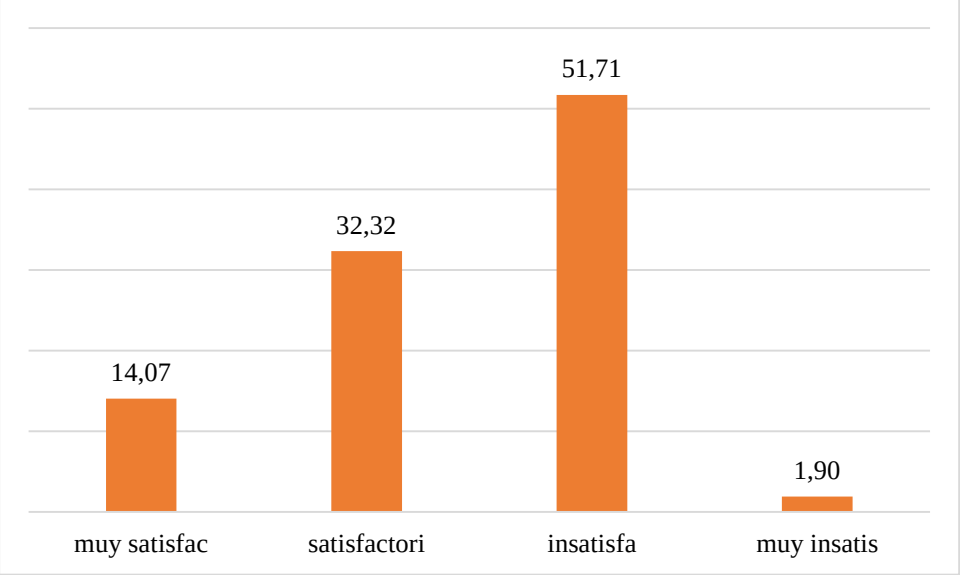

Figura N° 4: El CIBV cuenta con instalaciones modernas.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

La pregunta que hace referencia a si el CIBV cuenta con instalaciones modernas, un solo 14.07% está muy satisfecho, un 32.32% está satisfecho mientras que un 51.71% manifiestas que están insatisfecho y un 1.90% está muy insatisfecho como se muestra en la figura N° 4.

La mayor parte de personas encuestadas se encuentran insatisfechas con las instalaciones que presentan los Centros Integrales del Buen Vivir, situación corroborada con la entrevista realizada, según coordinadora de un CIBV los lugares donde funcionan la mayoría de estos centros son únicamente adaptados y no propiamente creados para ese fin, por lo que las instalaciones e infraestructura no presentan las condiciones óptimas para el desarrollo de este servicio. Son pocas las personas que se encuentran muy insatisfechas, esto se debe a que a pesar de no contar con las mejores instalaciones se brinda un servicio de fácil accesibilidad.

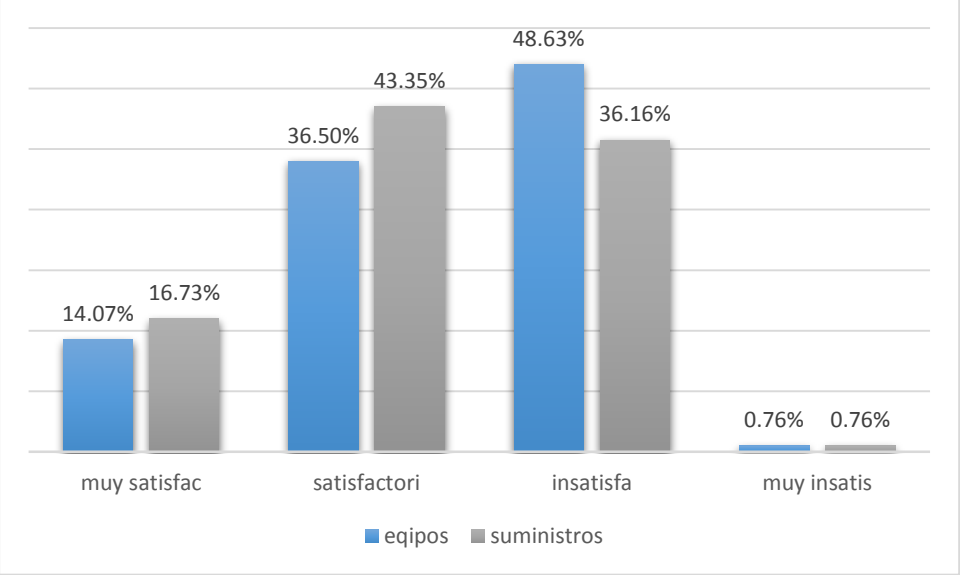

Figura N°5: calidad de equipos, medios y suministros

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

En lo que corresponde a la calidad de equipos y medios, la mayoría manifiesta que esta insatisfecha con un 48.63% siguiéndole un 36.50% que se encuentran satisfechos, un 14.07% están muy satisfechos y solo un 0.76% manifiestan que se encuentran muy insatisfechos como se muestra en la figura N° 5.

Mientras que en lo que respecta a la calidad de los suministros o material didáctico que presentan los centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja un 43.35% manifiesta que está satisfecho, un 36.16% está insatisfecho, mientras que un 16.73% está muy satisfecho y solo un 0.76% se encuentra muy insatisfecho como se muestra en la figura N° 5.

La mayoría de personas encuestadas se encuentran insatisfechas con la calidad de equipos y medios de trabajo, situación corroborada con la entrevista, según una coordinadora de un Centro Integral del Buen Vivir, la mayoría de centros no cuenta con equipos y medios de trabajo modernos y de gran calidad. Pero otro gran porcentaje está satisfecho con la

calidad de quipos, ya que a pesar de no ser los equipos y medios más modernos sirven para el desarrollo de las actividades dentro de los centros.

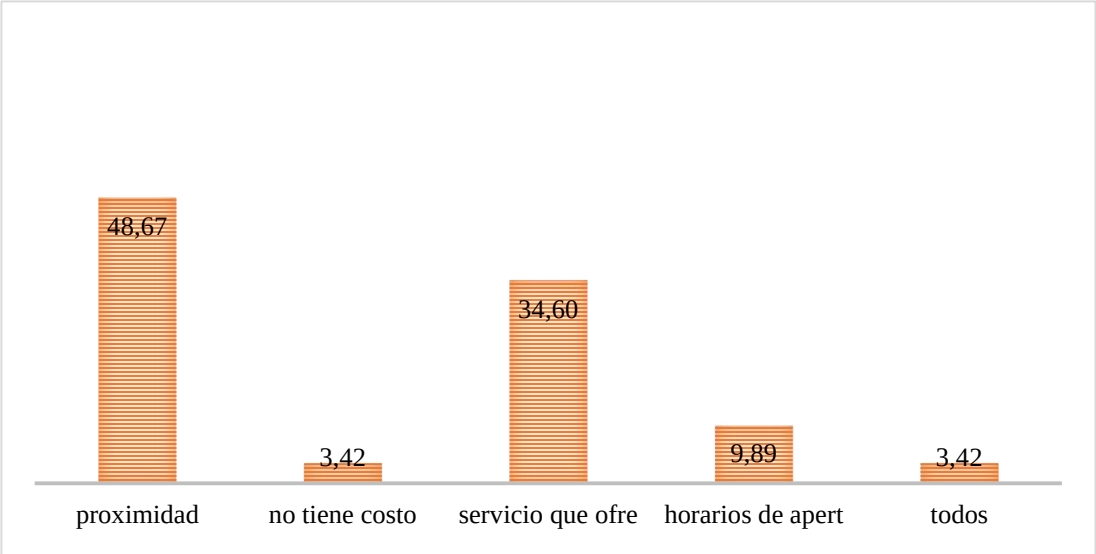

Figura N° 6: Aspectos por los que eligió el CIBV.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

En lo que corresponde a los aspectos por los que eligió el CIBV un 48.67% lo eligieron por proximidad de los centros integrales del buen vivir, ya sea al lugar de estudio, trabajo o lugar de residencia debido a la facilidad para dejar y recoger a los niños, un 34.60% lo eligieron por el servicio que ofrecen dentro del centro, mismo que les permite desarrollen otras actividades, un 9.89% lo eligieron por los horarios de apertura, mientras que un 3.42% porque no tiene costo y un 3.42% responden todas las opciones como se muestra en la figura N° 6.

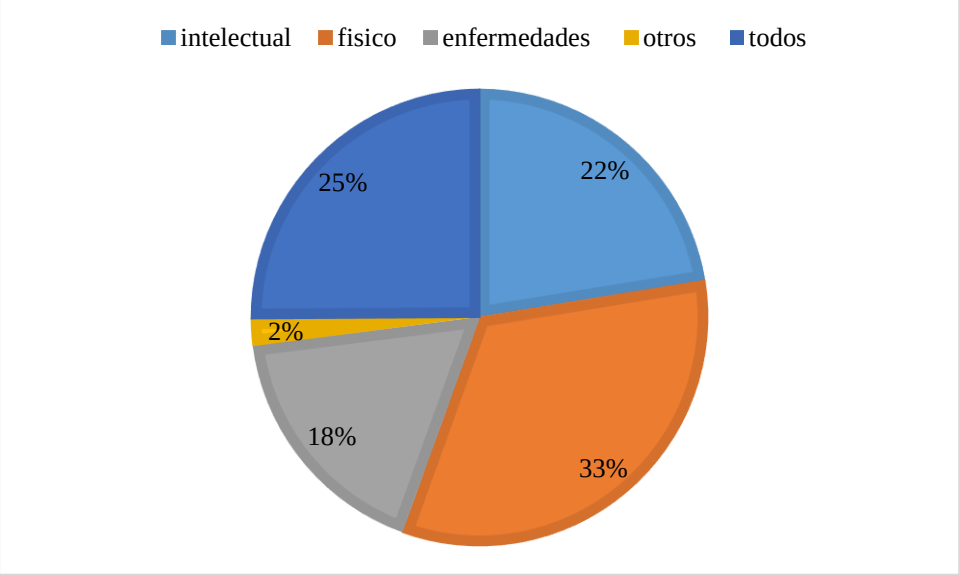

Figura N° 7: problemas que conlleva un inadecuado desarrollo infantil

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

Un porcentaje representativo de personas encuestadas creen que los problemas que conlleva un inadecuado desarrollo infantil se ve reflejado en el desarrollo físico con un 33%, causando así niños con peso y talla por debajo de lo adecuado para su edad, un 25% creen que se da un retraso en el desarrollo intelectual, un 22% escogen todas las opciones, un 18% se refleja en enfermedades y un 2% responde en otros como se muestra en la figura N° 7.

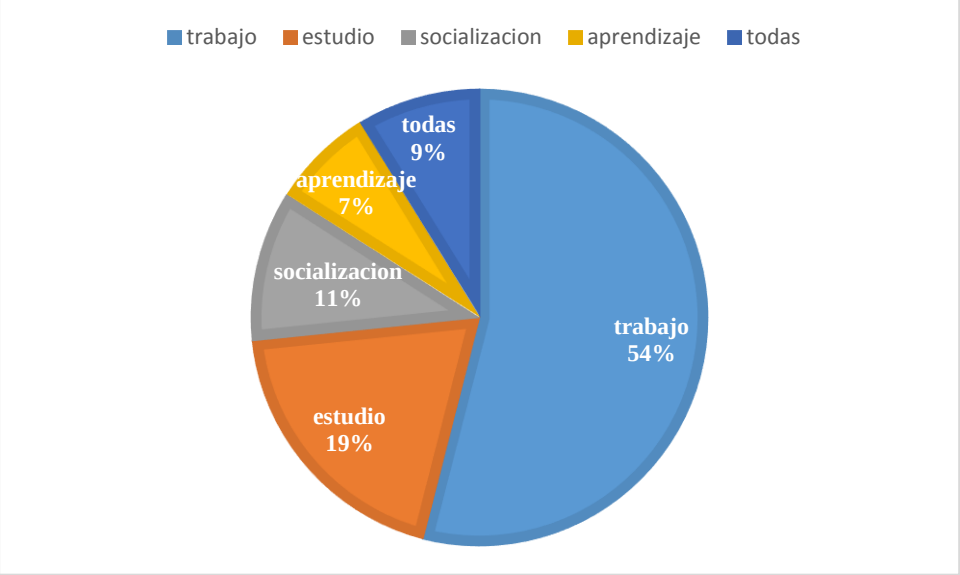

Figura N° 8: Razones por las que deja al niño.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

En lo que corresponde a las razones por las que deja al niño en el CIBV, el 54% deja al niño por razones de trabajo, un 19% por el estudio, el 11% por socialización del niño(a) mientras que el 9% todas las anteriores y un 7% por aprendizaje del niño(a) como se muestra en la figura N° 8.

La mayoría de usuarios dejan al niño(a) por razones de trabajo, ya que se les dificulta poder cumplir con sus actividades diarias y al no contar con recursos para contratar una persona que esté a cargo del niño(a) recurren a dichos centros. Solo un pequeño porcentaje deja a los niños por motivos de aprendizaje, por lo que se deduce que la mayor parte de usuarios recurren a este servicio por necesidad, ya sea por su trabajo, estudio o cualquier otra ocupación y no por desarrollo personal del niño.

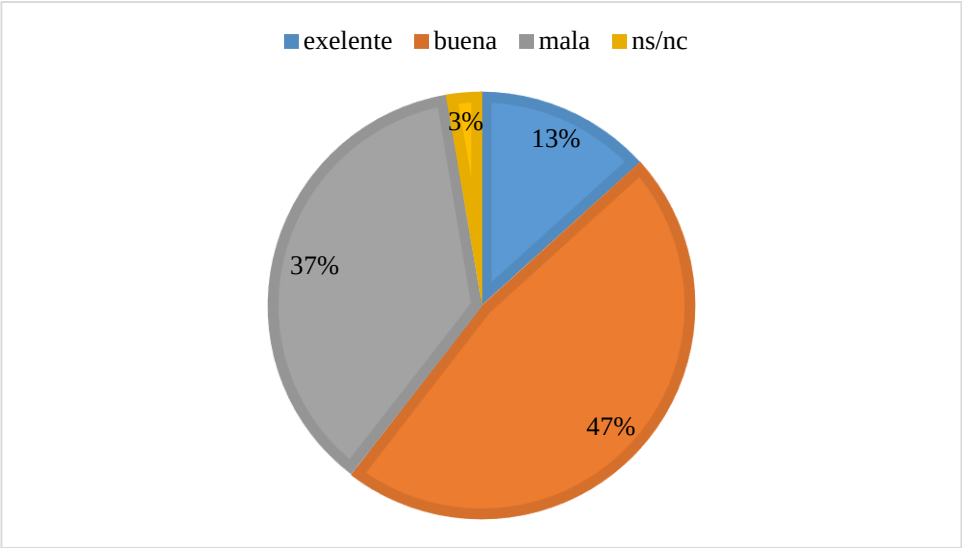

Figura N° 8. Título: situación actual de CIBV.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

En cuanto a la situación actual del CIBV un 47% escoge la opción de buena, un 37% mala, un 13% excelente y un 3% que no da respuesta a la pregunta.

La situación actual de los Centros Integrales del Buen Vivir es calificada como buena por un 47% de las personas encuestadas, situación que concuerda con la entrevista, a pesar de que los centros no presenten infraestructura e implementos de gran calidad, este servicio es de gran ayuda para las personas que de escasos recursos y que tienen la necesidad de contar con este servicio y solo un mínimo porcentaje no da respuesta a la pregunta.

6.2 Objetivo específico 2: Analizar la cobertura que ha tenido el servicio de centros integrales del buen vivir ciudad de Loja.

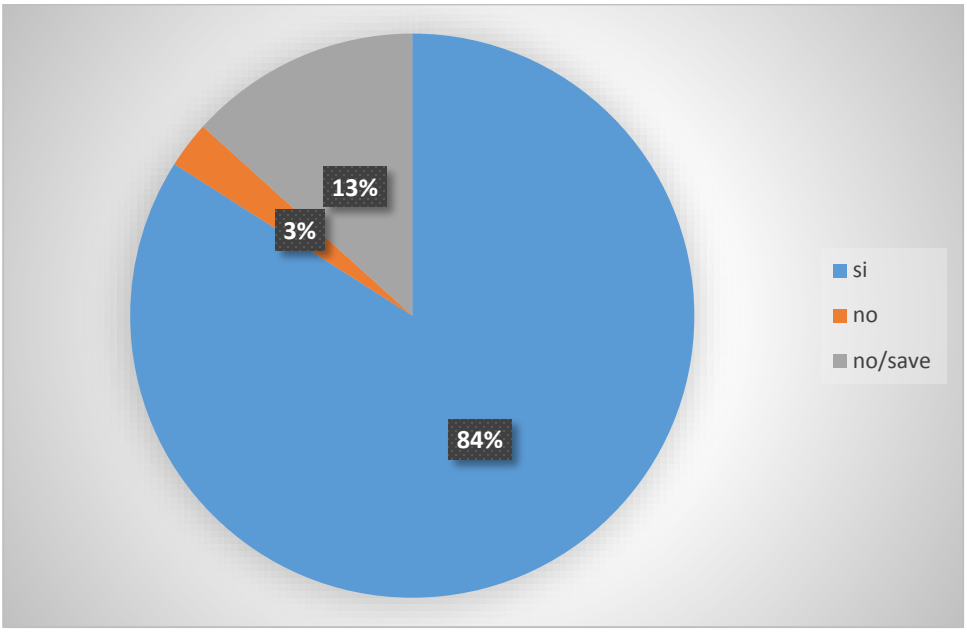

Figura N° 9: Creen que hace falta aún políticas de desarrollo infantil.
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Mónica Merino

En lo que respecta a la pregunta de si cree que aun hacen falta políticas encaminadas al desarrollo infantil, del total de encuestados un 84% manifiesta que sí, mientras que un 13% manifiesta que no y solo un 3% que no da respuesta a la pregunta, como se muestra en la figura N°9.

La mayoría de personas encuestadas cree que aún hace falta el desarrollo de políticas encaminadas a garantizar el buen desarrollo de niñas(os), situación que se corrobora con la entrevista, según funcionaria del MIES se ha desarrollado políticas para el buen desarrollo del niño(a) pero aún falta seguir trabajando, ya que una buena política no solo garantiza el presente de un país sino el futuro del mismo. Solo un mínimo porcentaje cree que ya no hace falta el desarrollo de están políticas.

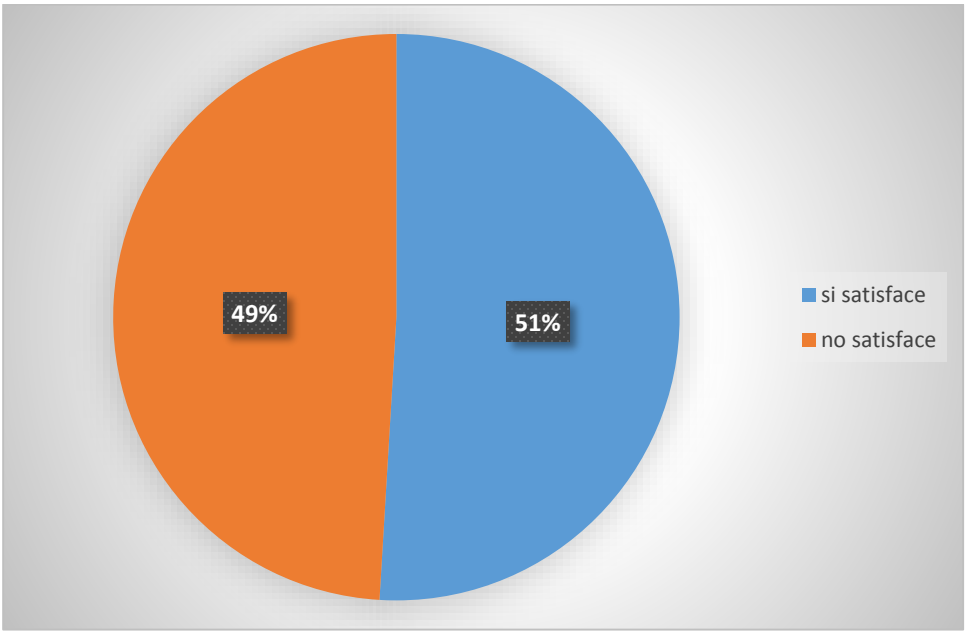

Figura N° 10: Existe satisfacción de la demanda poblacional

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

La mayoría de personas encuestadas creen que los centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja si satisfacen la demanda poblacional existente con un 50.95% y un 49.05% responde que no satisfacen la demanda poblacional en la ciudad de Loja esto debido a que gran número de centros solo cumplen con la cobertura mínima establecida en la norma técnica de desarrollo infantil integral, situación constatada con el número de niños que asisten a cada centro, información proporcionado por el MIES ciudad de Loja.

Tabla 2: Número de Niños de 0 a 3 años de la ciudad de Loja y Niños dentro de Servicio CIBV.

Grupos	Hombres	Mujeres	Total	Niños(as) dentro de CIBV.
Menor de 1 año	**1567**	**1483**	**3050**	**830**
De 1 a 3 años	**6882**	**6882**	**13391**	
Total de habitantes de la ciudad Loja.			**170280**	

Fuente: Ecuador: Censo de Población y Vivienda 2010

Elaborado: Mónica Merino

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) el número de niños menores a un año es de 3050 y en edad de 1 a 3 años son 13391 niños, de un total de 170280 habitantes en la ciudad de Loja, el número de niños dentro del servicio centros integrales del buen vivir en la ciudad de Loja es de 830 niños(as), que del total de niños en edad de 1 a 3 años representa solo un 6.20%.

En lo que corresponde a la cobertura que brindan los centros Integrales del Buen Vivir de la cuidad de Loja y haciendo una comparación con el número de niños que existen en la ciudad de Loja en edad de o a 1 año, niños que pueden acceder al servicio con excepciones que son un total de 3050 y de 1 a 3 años con un total de 13391, niños que cumplen la edad para poder estar dentro de este servicio, y el número de niños están dentro del servicio centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja que son un total de 830, la cobertura de Servicio de Centros Integrales del Buen Vivir es muy baja, es por tal razón que aún se ve madres y padres con niños(as) desarrollando actividades de comercio informal y en lugares no adecuados, negándoles la oportunidad de un mejor desarrollo.

Pero no se podría dejar de lado la posibilidad de que muchos niños no podrían requerir este servicio que brindan los centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja, debido a la facilidad para acceder a otros centros de cuidado y estimulación privados o al poder contar con el cuidado de la madre, padre y cualquier otro familiar responsable.

6.3 Objetivo específico 3. **Determinar la satisfacción de los beneficiarios en la modalidad centros integrales del buen vivir en la ciudad de Loja.**

Para dar cumplimiento al objetivo número 3 se tomó en consideración algunas de las dimensiones del modelo SERQUAL como fiabilidad involucrando aspectos como la comodidad del niño, si el niño recibe en todo momento servicios de calidad y la accesibilidad en el manejo de los horarios de entrada y salida; seguridad donde se tomó en cuenta la confianza y cordialidad que trasmite el personal que labora dentro de los centros; y aspectos tangibles como la infraestructura, alimentación, aprendizaje y los servicios de salud que recíbelos niños

La dimensión de finalidad, se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad desde la perspectiva de la habilidad para realizar el servicio cuidadoso y fiable por parte de quienes brindan la atencion respecto al servicio. Donde se toma en cuenta los siguientes aspectos.

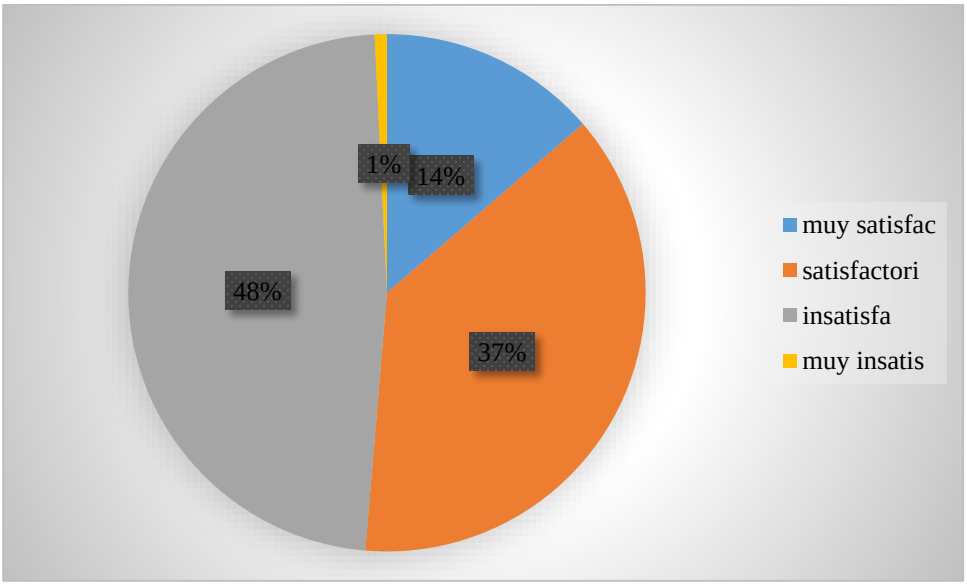

Figura N° 11: CIBV cuenta con todos los servicios necesarios.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

Cerca de la mitad de las personas encuestadas esta insatisfecho respecto a si los CIBVcuentan con los servicios necesarios para que el niño se sienta comodo durante el dia con un 48% esto se debe a que un gran número de centros no cuenta con áreas verdes y espacios recreativos amplios que permita una mejor recreación y desarrollo a y la falta de una planificación de actividades que permitan un mejor bienestar en el niño, pero un porcentaje considerable esta satisfecho y sienten que sus hijos si se siente comodos durante la jornada diaria con un 37%, un 14% se encuentra muy satisfecho y solo el 1% se encuetra muy insatisfecho.

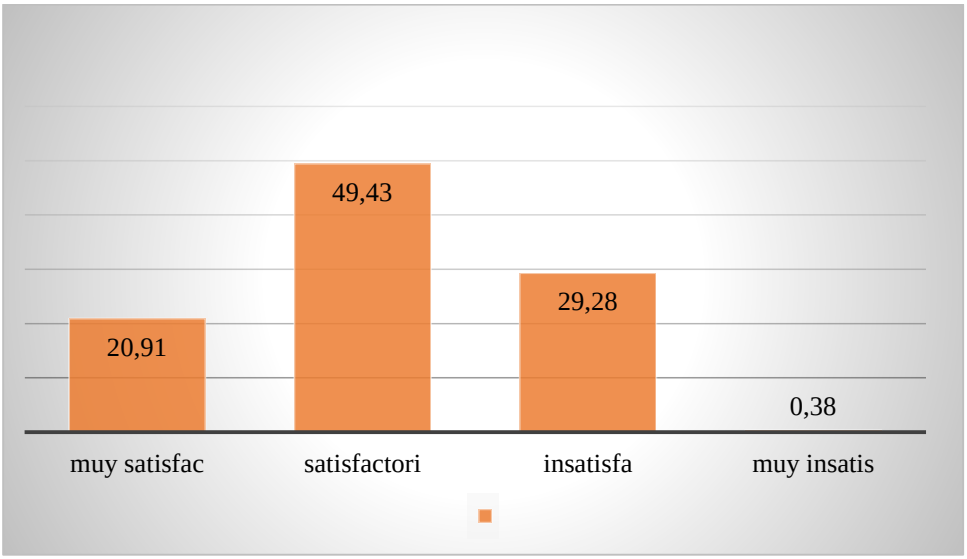

Figura N° 12: E l niño recibe servicios de calidad.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

Los usuarios se encuentran satisfechos con respecto a si en todo momento sienten que los niños reciben un servicio de calidad con 49.43% esto se debe a que el MIES capacita constantemente al personal para mejorar la atencion, un 29.28% está insatisfecho respecto al a calidad que se percibe en el desarrollo de los servicios que brindan los centros integrales del buen vivir, mientras que un 20.91% se manifiestan muy insatisfechos y solo un 0.38% se encuentran muy insatisfechos que en muchos casos lo causan los problemas personales.

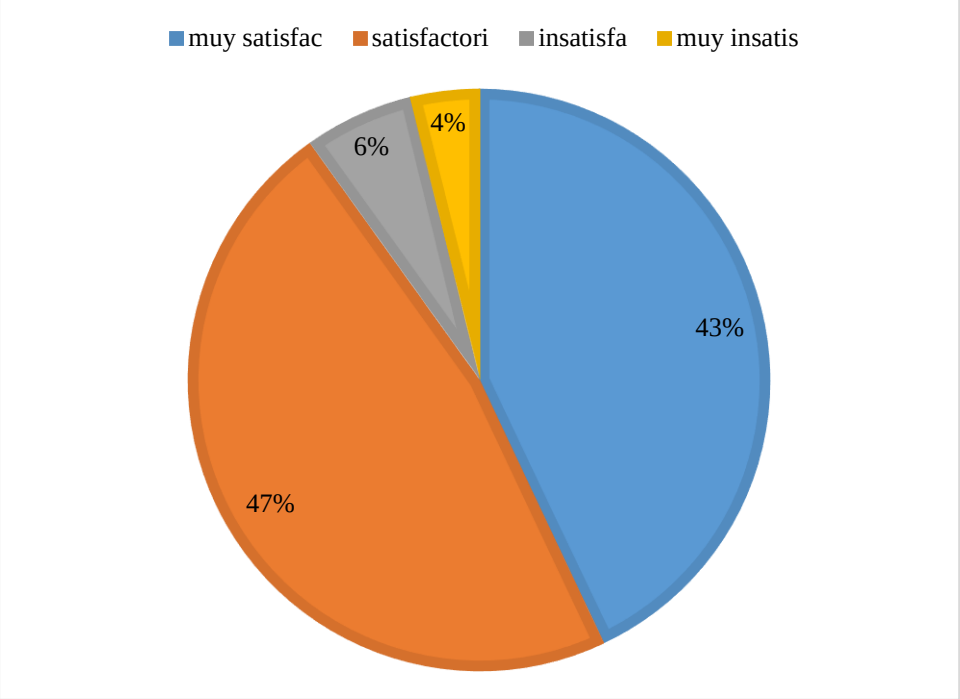

Figura N° 13: El horario de clases (entrada y salida)

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

Los horarios de entrada y salida con los que trabajan los centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja satisfacen a los usuarios con un 47% debido a la facilidad que maneja el personal al permitir el ingreso de los niños extendido hasta dos horas, además de ser flexibles y acordes con los horarios de trabajo de cualquier empresa o institución, un 43% se manifiesta muy insatisfecho y un 10% no está satisfecho con los horarios de los centros, esto debido a no ir acorde al horario de sus labores diarias.

La dimensión Seguridad, se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad desde la perspectiva del usuario en relación con la competencia profesional, la credibilidad y la confianza que trasmite el personal que labora en los CIBV.

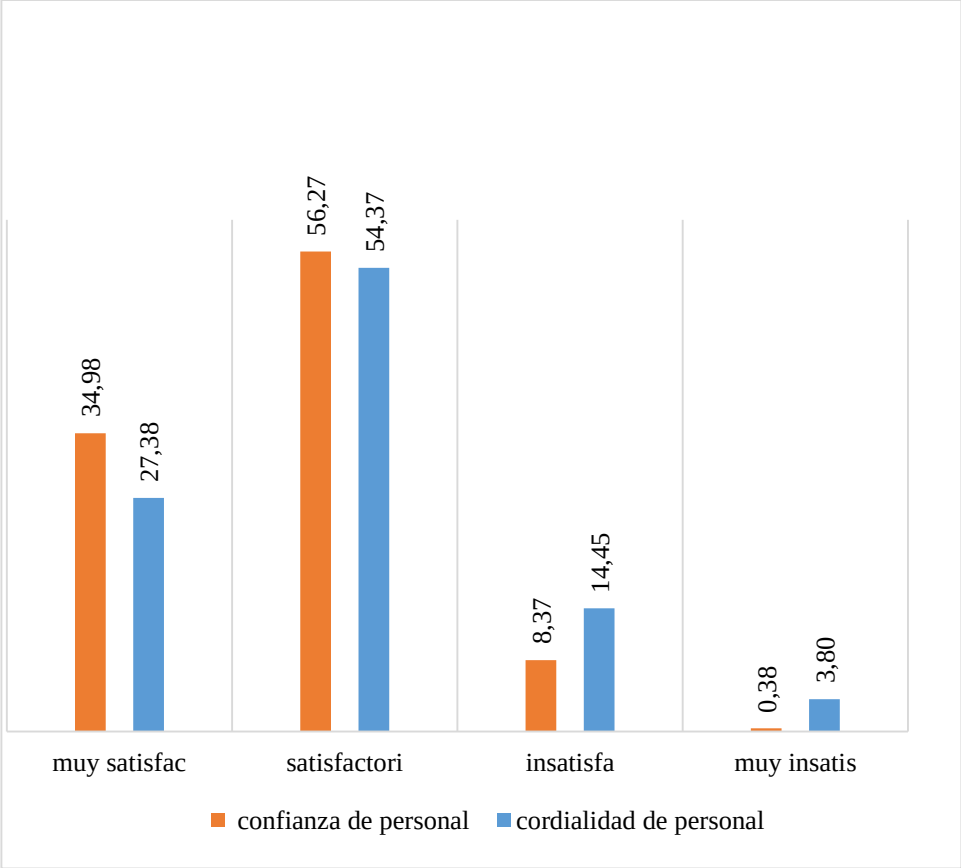

Figura N° 14: confianza y cordialidad del personal.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

La confianza que trasmite el personal que labora dentro de los centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja es satisfactoria con 56.27% debido a que el personal está en permanente capacitación y son profesionales preparados para desarrollar y trabajar con niños, mientras que un 34.98% se manifiesta muy satisfecho y solo un 8.37% se manifestó insatisfecho debido a las malas relaciones personales de pocas personas que laboran en dichos centros.

La cordialidad del personal es calificada como satisfactoria con un 54.37% esto debido a la atencion brindada ante pedidos y reclamos por parte de los usuarios, un 27.38% se manifestó muy satisfecho, mientas que 14.45% manifestó una insatisfacción y solo un 3.80% se manifestó muy insatisfecha con atención que brinda el personal de los Centros Integrales del Buen Vivir por la falta de cordialidad y amabilidad de pocas personas dentro de los centros.

La dimensión de aspectos tangibles, se evaluó la percepción del usuario tomando en cuenta los componentes principales que reciben los niños dentro de los centros.

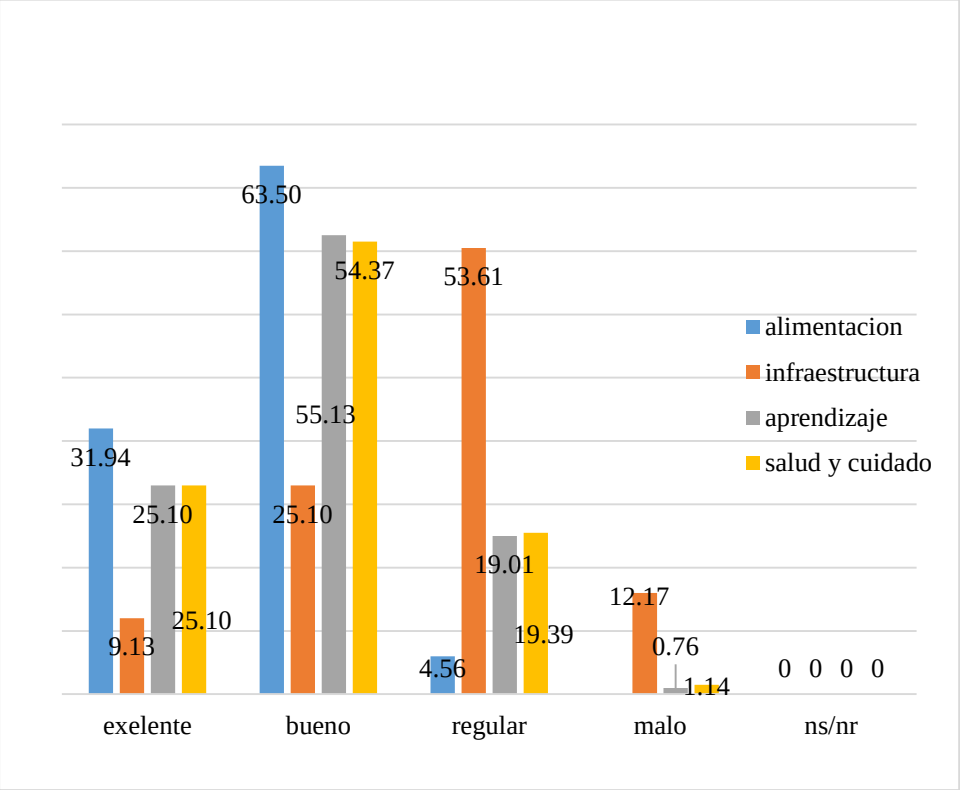

Figura N° 15: Calificación de los servicios de los CIBV.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

La alimentación que se brinda en los centros de desarrollo infantil integral es calificada como buena por un 63.50%, un 31.94% la califico como excelente, mientras que un 4.56% regular y menos del 1% la califica como mala debido a no estar acorde a sus expectativas

En lo que corresponde a la infraestructura un 9.17% escoge la opción de excelente, un 21.10% de bueno, un 53.61% manifiesta que la infraestructura es regular, mientras que un 12.17% que es mala.

El aprendizaje que reciben los niños dentro de los CIBV es calificado con un 25.10% como excelente, un 55.13% como bueno, 19.01% que es regular y un 0.76% manifestó que el aprendizaje es malo. En cuanto a la salud y cuidado un 25.10% manifiesta que es excelente, un 54.37% que es buena, mientras que un 19.39% que es regular y solo un 1.14 que es mala.

Más de la mitad del total de encuestados creen que la alimentación, aprendizaje, salud y cuidado son de buena calidad, una de las razones es que estos centros brindan un servicio a un muy bajo costo en comparación con cualquier otro centro de estimulación privado y por el desarrollo y estimulación que reciben los niños(as). Mientras que en lo referente a la infraestructura de los Centros Integrales del Buen Vivir la mayoría de encuestados la califica como regular debido a la mala calidad de la mayoría de centros, ya que no son infraestructuras creadas para ese fin y son únicamente adaptados. Son pocas las personas que califican estos servicios como buena.

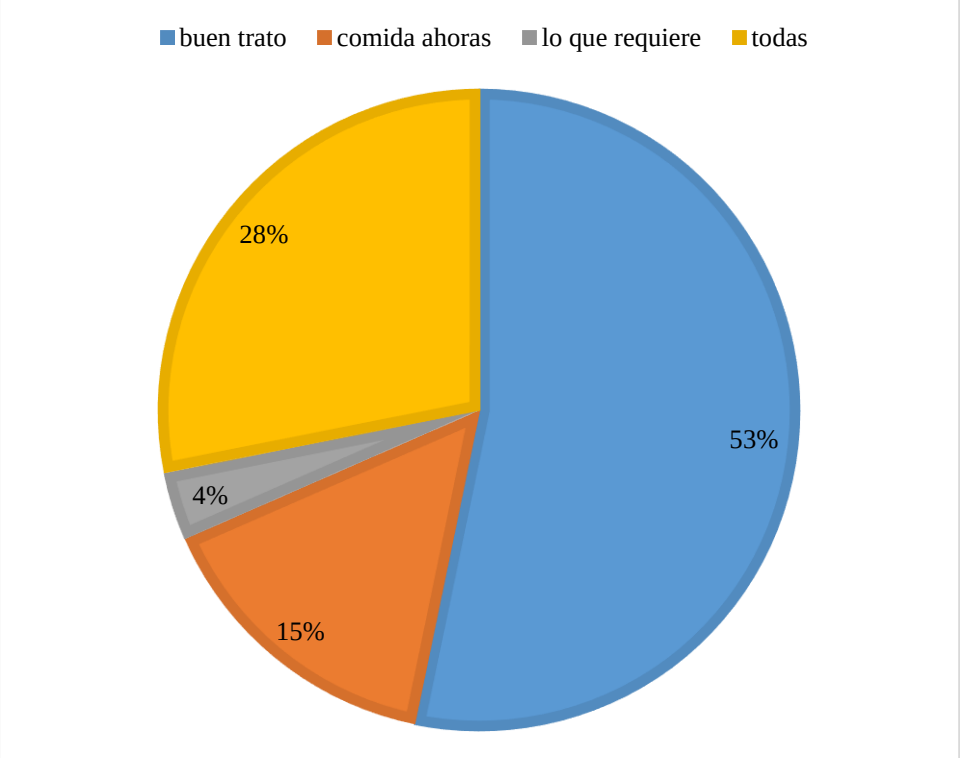

Figura N° 16: Criterios en relación al servicio

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

El criterio en relación al servicio que percibe la madre o padre de familia por parte del niño(a) es que recibe buen trato por parte del personal que labora dentro de los centros integrales del buen vivir con un 53% esto debido a que los niños se sienten cómodos con los cuidados que brindan dichos centros, un 28% escogió todas las opciones, mientras un 15% manifestó que se le proporciona la comida al niño a las horas y solo un 4% escogió la opción de que se le proporciona el material didáctico que requiere.

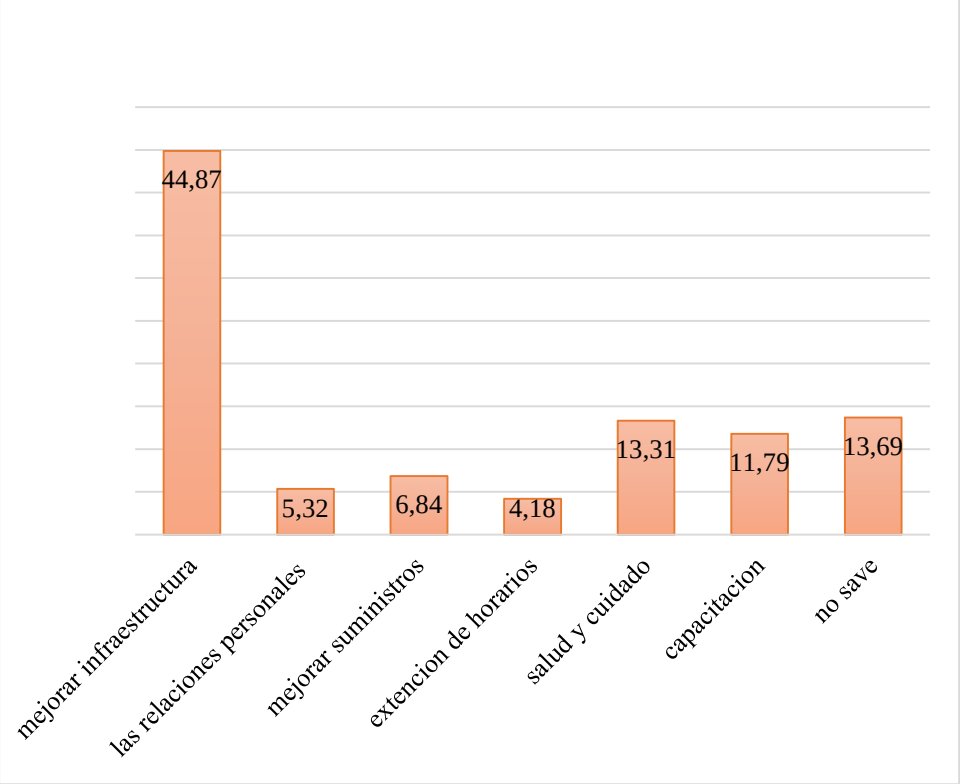

Figura N° 17.: Recomendaciones para el pleno desarrollo de los niños.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

Los usuarios de los centros integrales del buen vivir de la cuidad de Loja, recomiendan mejorar la infraestructura con 44.87% para el pleno cumplimiento del buen vivir en el desarrollo de los niños(as), además de que la mayoría de estos centros no cuenta con instalaciones modernas y de gran calidad , un 13.69% no responde, un 13.31% recomienda mejorar la salud y cuidado que a pesar de ser calificados como buenos se podrían mejorar para lograr una satisfacción total, 11.79% recomiendan aumentar la capacitación al personal, un 6.84% mejorar el material didáctico, un 5.32% mejorar las relaciones personales y solo un 4.18% recomienda la extensión de horarios.

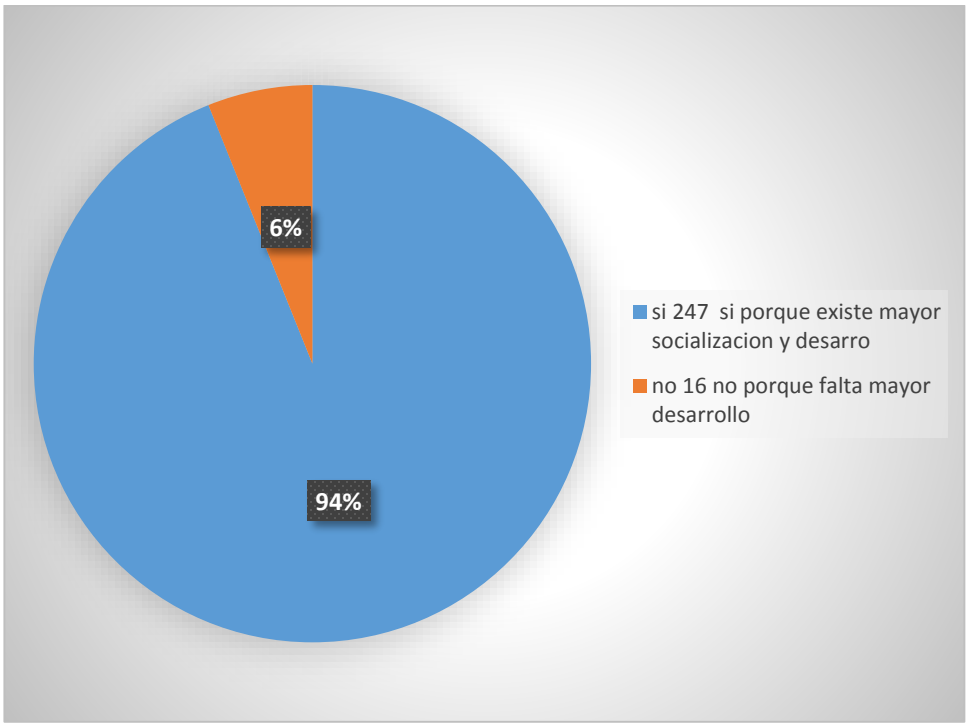

Figura N° 18: Impacto generado y porque

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Merino

La mayoría de personas encuestadas creen que el servicio de desarrollo integral infantil brindado por los centros de la ciudad de Loja ha generado un impacto positivo en el desarrollo de los niños(as) con un 94% debido a la socialización y desarrollo intelectual que se refleja en los niños(as) que asisten a los centros, que se demuestra en la facilidad de relacionarse con los demás niños y a las capacidades para desempeñar ciertas actividades. Solo un mínimo porcentaje cree que no ha generado gran impacto en el desarrollo de los niños(as)con un 6% puesto que no ven un desarrollo en sus hijos.

7. DISCUSIÓN

El presente trabajo de tesis fue desarrollado con el objetivo de determinar el grado de incidencia del servicio de desarrollo infantil integral bajo la modalidad Centros Integrales del Buen Vivir en los beneficiarios de la ciudad de Loja durante el primer semestre del año 2015, mediante los objetivos específicos, resultados de los mismos y la revisión de la literatura como se describe a continuación

7.1. Objetivo específico 1: Analizar la situación actual de los Centros Integrales del Buen Vivir en la Ciudad de Loja.

El desarrollo infantil integral es un tema de trascendental importancia, por lo que se le ha dado gran énfasis a las políticas, programas y servicios enfocados al desarrollo de los infantes. "El garantizar el ejercicio de los derechos de los/la menor de 3 años incide en la calidad de vida del niño(a), en la de sus familias y la comunidad en general, bajo el criterio de que la inversión que se realiza en los primeros años de vida es la más justificada, rentable y de mayor retorno para la sociedad" (Documento de la Política de Desarrollo Infantil Integral, 2013.Pag.70). Es por esta razón que los centros integrales del buen vivir brindan este servicio con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los infantes que se encuentran en situaciones de pobreza y vulnerabilidad

Para dar consecución al primer objetivo específico se realizó un análisis de la situación actual de los centros con la ayuda de la entrevista que se realizó mediante un conversatorio y preguntas realizadas mediante la encuesta. Según funcionaria del MIES y la Política de Desarrollo Infantil Integral (2013), los centros Integrales del Buen Vivir ha pasado por varias etapas de cambio, como el cambio de administración y dirección que años atrás lo hacia el INFA (Instituto Nacional de la Niñez y la Familia) y ahora direccionado y bajo la tutela del MIES, y en muchos mediante convenios de cooperación entre el MIES y Gobiernos Autónomos Descentralizados y otros organismos especializados en desarrollo infantil integral como ONG.

Se pueden evidenciar que la mayoría de encuestadas son de sexo femenino por lo que son las encargadas den cuidado y educación de los niños y un 34% son madres solteras, un 27% son estudiantes. La mayoría de personas que acceden a este servicio son personas de escasos recursos y que no tienen disponibilidad de tiempo y recursos para el cuidado de sus hijos. Es por tal razón que, según la política de desarrollo infantil integral (2013), el Estado ecuatoriano proveerá de servicios de calidad en atención infantil a niñas y niños, cuyas familias vivan en condición de pobreza y pobreza extrema y ubicados en los niveles de pobreza.

En lo que respecta a si los Centro Integral del Buen Vivir cuenta con instalaciones modernas más de la mitad de los encuestados esta insatisfecha con las instalaciones de los CIBV, son pocos los que están de acuerdo con las instalaciones, muchos de estos centros son lugares únicamente adaptados para el servicio y no propiamente construidos para ese fin, son lugares muy reducidos que no prestan todas las garantías necesarias para que se desarrolle este servicio. Casi similar situación tiene los equipos y medios de trabajo que son calificados como satisfactorios solo por un 50 % de los usuarios debido a la ayuda e importancia que tiene estos en el desarrollo de los niños(as). La mayor parte de los encuestados eligen al CIBV al que asiste el niño(a) por la proximidad o cercanidad que existe entre el lugar de residencia e incluso de trabajo y estudio por lo que hay mayor facilidad para que el niño asista al centro sin ningún retraso, además de facilitar la movilización de los padres a los diferentes lugares de trabajo.

Según la Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral artículo 46, las instalaciones e infraestructura y el diseño arquitectónico, mobiliario, ambientación y funcionalidad de las unidades de atención de desarrollo infantil, deben cumplen con criterios de seguridad y de calidad y disponer de espacios amplios que den cabida a la libertad de movimiento y creatividad, de acuerdo a su ubicación geográfica, la unidad de atención de desarrollo infantil contara con un mínimo de 2 metros cuadrados por niña/niño en cada aula, deben disponer con una infraestructura, para movilidad, tránsito, juegos y actividades

comunitarias; este espacio debe contar con luz natural, sonido, color, temperatura, ventilación y visibilidad para el control interno.

El mayor problema que ocasionaría un inadecuado desarrollo infantil se refleja en la falta de desarrollo físico ya sea en el peso o talla y como consecuencia de esto en enfermedades según un 33%, otro de los porcentajes representativos es la opción de la falta de desarrollo intelectual ya que si no hay una estimulación adecuada a temprana edad habrá un retraso en la etapa escolar y en su vida futura debido a la falta de garantías en su crianza puesto que Según Heckman, JJ. (2006) destaca que el desarrollo del ser humano es un proceso dinámico, que comienza en etapas tempranas y continúa durante el ciclo de vida, ya que muchas de las desigualdades que se presentan en la sociedad se deben a inadecuados sistemas relacionales y de estimulación que se dan desde la infancia.

Una de las razones más destacadas por las que dejan a los niños en el CIBV es por cuestiones de trabajo con un 54%, esto le impide tener disponibilidad de tiempo para atenderlos, otra de las razones con más porcentaje es por el estudio independientemente del nivel de estudio en el que se encuentran hace que impida cuidar al niño durante la jornada de estudio, son pocos los niños que asisten a un CIBV por aprendizaje o socialización ya que la mayor parte de personas optan por este servicio por mera necesidad que les impide atender al niño (a).

La situación actual de servicio de los Centros Integrales del Buen Vivir, es calificada por cerca de la mitad de encuestados como buena, ya que este servicio sirve de gran ayuda para muchas personas que no cuentan con recursos para pagar centros de estimulación privados o a una persona que cuide al niño(a), además de facilitarles el desarrollo de otras actividades dentro de la sociedad.

7.2. Objetivo específico 2: Analizar la cobertura que ha tenido el servicio de centros integrales del buen vivir ciudad de Loja.

Según la Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral art 34, la cobertura establecida para cada centro en de 10 niñas y niños por educadora, por lo que cada unidad de atención no puede tener una cobertura menor a 40 niñas(os), salvo determinadas excepciones debidamente justificadas y aprobadas

Ante lo mencionado y de acuerdo a la información obtenida mediante la encuesta se puede evidenciar que aun hacen falta el desarrollo de políticas para el beneficio y desarrollo de los niños (as) de la ciudad de Loja con un 84% , debido a que el servicios de los centros integrales del buen vivir satisfacen la demanda poblacional solo con un 49.5% , debido a la falta de disponibilidad de cupos en los diferentes centros y a la poca capacidad que tienen otros, lo que impide que muchos de estos centros solo puedan cubrir la cobertura mínima establecida por la norma técnica de desarrollo infantil integral.

De acuerdo a datos obtenidos por el MIES y haciendo una comparación con el número de niños en edad de 1 a 3 años existentes en la ciudad de Loja, la cobertura que brindan el servicio de los centros integrales del buen vivir en la ciudad de Loja es muy baja. Situación similar se desarrolla a nivel nacional, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, el número de niñas y niños que se encuentran en situación de pobreza en de 608265, de los cuales el servicio de desarrollo infantil integral a atendido 499872 niños a nivel nacional hasta principios del 2015. (INEC,2010, citado por MIES,2013). Según el MIES (2013) pese a que existen gran número de organizaciones que brindan servicios de atención infantil integral gratuita, la cobertura sigue siendo baja.

7.3. Objetivo específico 3. **Determinar la satisfacción de los beneficiarios en la modalidad centros integrales del buen vivir en la ciudad de Loja.**

La satisfacción del usuario es un tema de trascendental importancia y que se le debería tomar en cuenta en cualquier servicio público. Según Zeithaml (1999), *el usuario espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste.* Lo que permite determinar la satisfacción o insatisfacción de los diferentes aspectos que conforman un servicio. Dentro de las dimensiones que se tomó en cuenta están fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles de los centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja

Ante lo mencionado, los usuarios del servicio centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja están insatisfechos con un 48%, en lo que corresponde a si los Centros Integrales del Buen Vivir cuentan con todos los servicios necesarios para que el niño(a) se siente cómodo durante el día, esto debido a que en muchos centros existe la falta áreas verde y juegos recreativos, espacios que permiten un bienestar emocional en los niños. Los usuarios están satisfechos con la percepción de si siente que en todo momento los niños recibes los servicios de calidad de manera general con un 49.43%. Mientas que los horarios de entrada y salida satisfacen al usuario con un 47%, por la facilidad y el acoplamiento a las diferentes jornadas de trabajo.

La confianza y cordialidad que trasmite el personal en los diferentes momentos de lo programación de las actividades desarrolladas dentro de los centros, es satisfactoria con más del 50%, debido a la buena comunicación y relaciones que existe entre el personal que labora dentro de los CIBV y con los usuarios de estos centros ante cualquier situación que involucre el bienestar de los niños(as).

Aspectos como la alimentación, aprendizaje, salud y cuidado, son calificados como buenos por los usuarios del servicio centros integrales del buen vivir en la ciudad de Loja por más del 50%. Según la guía metodológica de los CIBV, los centros cubren el 70% de la alimentación nutricional del día, distribuidas en tiempos adecuados, al igual que el aprendizaje y la salud lo desarrollan con la planificación de actividades durante la jornada diaria.

Según la Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral artículo 47, la infraestructura de los centros debe considerar aspectos como: *el diseño arquitectónico, mobiliario, ambientación y funcionalidad debe cumplir estándares de seguridad y de calidad y disponer de espacios amplios que den cabida a la libertad de movimiento y creatividad; tener pertinencia cultural y ambiental, favoreciendo el respeto a la diversidad y la interculturalidad y considerar las necesidades educativas especiales de niños y niñas, con o sin discapacidad, al igual que de los adultos que trabajan en él*. De acuerdo a lo antes expuesto y según la encuesta, la infraestructura de los centros integrales del buen vivir de la ciudad de Loja es calificada como regular con 53.61% debido a la mala calidad de las instalaciones y en su mayoría están en deterioro, además de que en muchos casos son lugares adaptados y no creados para ese fin.

Las recomendaciones que dan para un pleno cumplimiento del Buen Vivir en el desarrollo de los niños(as), cerca de la mitad de los encuestados creen que se debería mejorar la infraestructura de los Centros Integrales del Buen Vivir ya que esto no permite prestar un servicio de gran calidad a los beneficiarios de dichos centros y ampliar la cobertura mejorando así la vida de más niños(as). Los niños que reciben el servicio manifiestan a sus padres que reciben buen trato por parte del personal que labora dentro de los centros

Los Centros Integrales del Buen Vivir en la ciudad de Loja han incidido de manera generado positivo con un 94%, lo que se reflejado en niños más sociables, con facilidad de relacionarse con cualquier otro niño, comunicativos y presentan un mejor desarrollo físico e intelectual, a diferencia de otros niños que no han recibido este servicio y de manera negativa con un 6% debido al a falta de desarrollo percibido en pocos niños.

8. CONCLUCIONES

- La situación actual de los centros Integrales del Buen Vivir es buena con un 47%, a pesar de las carencias y problemas que presentan los centros, son una herramienta que ayudado al desarrollo de la población infantil de la ciudad de Loja.

- La cobertura del servicio prestado por los centros de Desarrollo Infantil Integral en la Ciudad de Loja es baja, cubriendo solo un 6.20% del total de niños en edad de 1 a 3 años existentes en la ciudad de Loja. Pero según la percepción de los usuarios los centros integrales del buen vivir satisfacen la demanda poblacional con un 49.05%.

- La calidad de los componentes del servicio de desarrollo infantil integral como alimentación, aprendizaje, salud y cuidado son calificados como bueno con el 50%, puesto que de una manera u otra han mejorado la calidad de vida de los niños(as), además de la estimulación y cuidado que reciben dentro de los centros.

- Los usuarios del servicio centros integrales del buen vivir dejan al niño(a) en dichos centros por motivos de trabajo y estudio con un 54%, los mismos que impiden la disponibilidad de tiempo para poder atenderlos, llegando así a la necesidad de recurrir al servicio.

9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Ministerio de Inclusión Económica y Social que preste la atención debida al desarrollo del servicio que brindan los Centros Integrales del Buen Vivir y que se sigan impulsando proyectos para mejorar la calidad de vida de este grupo vulnerable y prioritario para el desarrollo de una comunidad y de un país en general, haciendo énfasis en el mejoramiento de la infraestructura de los centros.

- Se recomienda a Ministerio de Inclusión Económica y Social y coordinadores de los Centros Integrales del Buen Vivir mejorar la gestión y planificación para la disponibilidad de recursos que permitan el mejoramiento e incluso la construcción de Centros Integrales del Buen Vivir con equipos y materiales de calidad. Recursos que no involucren el alza del costo del servicio de los centros hacia los usuarios.

- Se recomienda la ampliación de cupos en los diferentes CIBV para la inclusión de niños(as) que se encuentran en situaciones desventajosas para un buen desarrollo de sus capacidades y habilidades, en base a un estudio socio económico de las familias que requieren en servicio

- Se recomienda a las coordinadoras de cada Centro Integral del Buen Vivir una mejor planificación de las actividades desarrolladas en las jornadas diarias involucrando temas como, alimentación, estimulación, salud y cuidado que a pesar de ser calificadas como buenas se debería mejor para así obtener una satisfacción total por parte de los usuarios del servicio.

- Se recomienda la prioridad y prestar más atención a los grupos más vulnerables dentro de la ciudad de Loja, como son los niños hijos de personas que realizan el comercio informal, en los diferentes centros comerciales y calles para así mejorar la calidad de vida de estos niños y sus familias.

10. BIBLIOGRAFIA

Heckman, JJ. (2006). Importancia de un Buen Desarrollo. Chicago

Soliz Carrion, D. (2012). Desarrollo Infantil Integral. Quito

Zeithaml, P. y. (1999).Modelo SERVQUAL.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Sección Quinta Niñas, Niños y Adolescentes. Montecristi.

Código de la Niñez y Adolescencia. Registro oficial 737. Quito 10 de febrero del 2014.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). Grupos Quinquenales por Sexo y Edad de la Ciudad de Loja. Quito.

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013). Política de Desarrollo Infantil Integral. Quito octubre del 2013

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012). Normativa de Desarrollo Infantil Integral. Quito junio del 2012

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013). Guía metodológica de los Centros Integrales del Buen Vivir. Quito 2013.

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2015). Registro anual de niños dentro del servicio centros integrales del buen vivir. Loja junio del 2015

Roth. (1996). Políticas Publicas. Recuperado de http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/.../Libro-de-Políticas-Públicas.pdf

MIES. (2012). Desarrollo Infantil Integral. Recuperado de http:// www.inclusion.gob.ec › Comunicamos › Noticias.

11. ANEXOS

11.1. Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Buenos días, mi nombre es Mónica Merino estoy aplicando una encuesta para conocer información concerniente acerca del tema denominado: **GRADO DE INCIDENCIA DEL SERVICIO DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL, BAJO LA MODALIDAD CENTROS INTEGRALES DEL BUEN VIVIR, EN LOS BENEFICIARIOS DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PRIMER SEMESTRTE DEL AÑO 2015**. Por lo que requiero de su ayuda para poder aplicar la siguiente encuesta.

FECHA:…….. SECTOR:…….

DIRIGIDA A LOS PADRES DE NIÑOS BENEFICIARIOS DE LOS CIBV DE LA CIUDAD DE LOJA

1. DATOS GENERALES

GENERO

MASCULINO ( ) FEMENINO ( )

ESTADO CIVIL OCUPACIÒN

…….. ……..

2. CREE UD. QUE AUN HACE FALTA EL DESARROLLO DE POLITICAS ENFOCACADAS EN EL BENEFICIO Y DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS/AS DE LA CIUDAD DE LOJA.

SI ( ) NO ( )

3. EL CENTRO INTEGRAL DEL BUEN VIVIR AL CUAL ASISTE SU NIÑO/A CUENTA CON INSTALACIONES MODERNAS

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MUY INSATISFACTORIO	

4. EL CIBV CUENTA CON TODOS LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA QUE EL NIÑO/A SE SIENTA COMODO DURANTE EL DIA

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MUY INSATISFACTORIO	

5. LOS EQUIPOS Y MEDIOS DE TRABAJO LE PARECEN.

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MUY INSATISFACTORIO	

6. LA CALIDAD DE LOS SUMINISTROS QUE SE LE PROPORCIONA AL NIÑO/A SON:

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MUY INSATISFACTORIO	

7. EN TODO MOMENTO SIENTE QUE EL NIÑO/A RECIBE SERVICIO DE CALIDAD.

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MUY INSATISFACTORIO	

8. LA CONFIANZA QUE LE TRANSMITEN EL PERSONAL DE LOS CIBV ES:

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MUY INSATISFACTORIO	

9. LOS HORARIOS DE CLASES PARA QUE EL NIÑO/A ASISTA A LOS CIBV ES:

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MUY INSATISFACTORIO	

10. CUALES SON LOS ASPECTOS POR LOS CUALES ELIGIO EL CIBV AL CUAL ASISTE SU NIÑO/A.

PROXIMIDAD	
POQUE NO TIENE COSTO	
SERVICIOS QUE OFRECE	
HORARIOS DE APERTURA	

11. EL PERSONAL DEL CIBV SIEMPRE HA SIDO CORDIAL Y ATENTO ANTE NECESIDADES DEL NIÑO/A O SUYAS

MUY SATISFACTORIO	
SATISFACTORIO	
INSATISFACTORIO	
MUY INSATISFACTORIO	

12. MARQUE LOS PROBLEMAS QUE CONSIDERA UD. QUE CONLLEVARIA UN INADECUADO DESARROLLO INFANTIL.

LIMITADO DESARROLLO INTELECTUAL POR FALTA DE ESTIMULACION TEMPRANA	
LIMITADO DESARROLLO FISICO POR LA MALA ALIMENTACION	
NIÑOS PROPENSOS A ENFERMEDADES POR FALTA DE ATENCION MEDICA	

OTROS……

13. POR QUE RAZONES DEJA A SU HIJO/A EN EL CENTRO INTEGRAL DEL BUEN VIVIR (CIBV).

POR SU TRABAJO, QUE IMPIDE ATENDE	
PARA SOCIALIZACION DEL NIÑO.	
PARA APRENDIZAJE DEL NIÑO.	

14. CONSIDERA UD. QUE EL CENTROS INTEGRALES DEL BUEN VIVIR (CIBV) AL QUE ASISTE SU NINO/A HA GENERADO UN IMPACTO POSITIVO EN EL DESARROLLO DEL MISMO.

SI ( ) NO ( )

PORQUE……
……..

15. CONSIDERA UD. QUE LOS CENTROS INTEGRALES DEL BUEN VIVIR (CIBV) DE LA CIUDAD DE LOJA, SATISFACEN LA DEMANDA POBLACIONAL.

SI ( ) NO ( )

16. ACUERDO A LA SIGUIENTE ESCALA CALIFIQUE, SEGÚN UD. CONSIDERE LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE BRINDAN LOS CENTROS INTEGRALES DEL BUEN VIVIR (CIBV).

COMPONENTES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NR
ALIMENTACION					
INFRAESTRUCTURA					
APRENDIZAJE					
SALUD Y CUIDADO					

17. MARQUE ALGUNOS CRITERIOS QUE SUS HIJOS TIENEN EN RELACION AL SERVICIO QUE BRINDA EL CENTRO INTEGRAL DEL BUEN VIVIR

RECIBEN BUEN TRATO	
RECIBE SU COMIDA A LAS HORAS	
SE LE FACILITA TODO LO QUE REQUIERE	

18. COMO CREE UD. QUE SE ENCUENTRA LA SITUACION ACTUAL DEL SERVICIO DE LOS CENTROS INTEGRALES DEL BUEN VIVIR DE LA CIUDAD DE LOJA

EXELENTE ( ) BUENA ( ) MALA ( ) NO SAVE ( ) NO CONTESTA ( )

19. QUE RECOMIENDA USTED PARA EL PLENO CUMPLIMIENTO DEL BUEN VIVIR EN EL DESARROLLO DE SUS HIJOS

.....

11.2. Anexo 2

Tabla N° 3: Genero

Genero	
Masculino	33
Femenino	220
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 4: Estado civil

estado civil	
soltero(a)	89
casado(a)	98
Unión libre	65
viudo(a)	3
divorciado(a)	8
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 5: Ocupación

0cupacion	
Estudiante	57
Enfermera	3
ama de casa	44
empleada privada	20
empleada publica	19
Estilista	7
Cajera	9
Costurera	6
Comercio	45
Docente	11
Secretaria	9
Construcción	11
Háceres domésticos	18
Chofer	4
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 6: Falta de políticas enfocadas a los niños

falta de políticas para los niños	
Si	221
No	7
no/	35
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 7: Instalaciones y servicio cómodo

instalaciones modernas		servicios para comodidad	
muy satisfactorio	37	muy satisfactorio	36
Satisfactorio	85	Satisfactorio	99
Insatisfactorio	136	Insatisfactorio	126
muy insatisfactorio	5	muy insatisfactorio	2
Total	263	Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 8: Calidad de equipos y suministros

equipos y medios de trabajo		calidad de suministros	
muy satisfactorio	37	muy satisfactorio	44
Satisfactorio	96	Satisfactorio	114
Insatisfactorio	128	Insatisfactorio	103
muy insatisfactorio	2	muy insatisfactorio	2
Total	263	Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 19: Servicio y cordialidad del personal

servicio que recibe		confianza de personal	
muy satisfactorio	55	muy satisfactorio	92
Satisfactorio	130	satisfactorio	148
Insatisfactorio	77	insatisfactorio	22
muy insatisfactorio	1	muy insatisfactorio	1
Total	263	Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 10: Horarios y aspectos por los que elige el centro

horarios de clases		porque eligió CIBV	
muy satisfactorio	113	Proximidad	128
Satisfactorio	124	no tiene costo	9
Insatisfactorio	16	servicio que ofrece	91
muy insatisfactorio	10	horarios de apertura	26
Total	263	Todos	9
		Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 11: Cordialidad del personal

cordialidad de personal	
muy satisfactorio	72
Satisfactorio	143
Insatisfactorio	38
muy insatisfactorio	10
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 12: Causas y razones por las que deja al niño dentro de los centros

inadecuado desarrollo		porque deja al niño	
Intelectual	59	Trabajo	142
Físico	87	Estudio	51
enfermedades	46	Socialización	28
otros	5	Aprendizaje	19
Todos	66	Todas	23
Total	263	Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 13: Impacto de servicio de Centros Integrales del Buen Vivir

impacto generado	
Si	247
No	16
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 14: Porque deja al niño dentro de CIBV

Porque	
si porque existe mayor comunicación	80
si existe mayor socialización del niño	103
si porque existe mayor desarrollo intelectual	64
No porque falta desarrollo en el niño	16
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 15: Satisfacción de la demanda poblacional

demanda poblacional	
Si	134
No	129
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 16: Calificación de servicios

Servicio	Excelente	Bueno	Regular	Malo	ns/nr	total
Alimentación	84	167	12	0	0	263
Infraestructura	24	66	141	32	0	263
Aprendizaje	66	145	50	2	0	263
Salud y cuidado	66	143	51	3	0	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 17: Criterios en relación a la atención

criterios de hijo		situación actual de CIBV	
buen trato	140	Excelente	35
comida a horas	40	Buena	124
lo que requiere	9	Mala	97
Todas	74	ns/nc	7
Total	263	Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

Tabla N° 18: Recomendaciones para un buen vivir

Recomendaciones	
mejorar infraestructura	118
las relaciones personales	14
mejorar suministros	18
extensión de horarios	11
salud y cuidado	35
Capacitación	31
no sabe	36
Total	263

Fuente: Encuestas dirigidas a los padres de niños dentro de CIBV

Elaborado por: Mónica Merino

ANEXO N° 3

ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN DENTRO DE LOS CIBV

ALIMENTACION A LOS NIÑOS QUE ASISTEN A LOS CENTROS

ESTIMULACION

APRENDIZAJE

CHEQUEOS MEDICOS

DESCANZO

INDICE DE CONTENIDOS

Portada. ……..……..…….....i

Certificación…….....……..……..…… ii

Autoría……...……...…….……....iii

Carta de Autorización.....……iv

Dedicatoria……...…….....v

Agradecimiento……..…..…...….vi

1.TÍTULO……..…….…….....1

2.RESUMEN……..2

SUMARY…….....3

3.INTRODUCCION……..4

4. REVISION DE LA LITERATURA……7

4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008…...……7

4.2 Código de la Niñez y Adolescencia……...……...……...7

4.3 Política de Desarrollo Infantil Integral……...…….....8

4.4 Normativa de Desarrollo Infantil Integral……...……....11

4.4.1 Modalidad de Atención de Desarrollo Infantil Integral……...……...…12

4.4.2 Actividades y Organización de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral…14

4.4.3 Contratación de Servicios de Alimentación y Limpieza de los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV)…….……16

4.4.4 Infraestructura y Equipamiento de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral……17

4.5 GUÍA METODOLÓGICA DE LOS CIBV……...…19

4.5.1 COMPONENTES DEL SERVICIO DE DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL……..…19

4.6 Modelo SERQUAL……...……..22

5. MATERIALES Y MÉTODOS……..24

6.RESULTADOS…..……...…29

7.DISCUSIÓN…….……50

8.CONCLUCIONES…….……...…..57

9.RECOMENDACIONES……58
10.BIBLIOGRAFIA……..60
11.ANEXOS……...62
INDICE…….....76