



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

DESARROLLO DE UN PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO
DE LOS PROCESOS A EJECUTAR EN EL AREA DE
ALIMENTACION DE MINAS PROVINCIAL DE VALPARAISO
COMO HERRAMIENTA PARA LA EFICIENCIA
ORGANIZACIONAL

MEMORIA PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION PUBLICA

Jacqueline Andrea Ramos Muñoz

PROFESOR GUIA

Carolina Tegli Orillana

Valparaíso - Chile

2008



Universidad de Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas.

“DESARROLLO DE UN PROCEDIMIENTO
ESTANDARIZADO DE LOS PROCESOS A
EJECUTAR, EN EL ÁREA DE ALIMENTACIÓN DE
JUNAEB PROVINCIAL DE VALPARAÍSO, COMO
HERRAMIENTA PARA LA EFICIENCIA
ORGANIZACIONAL”



JACQUELINE ANDREA RAMOS NUÑEZ

Profesor guía: Gastón Tagle Orellana

Valparaíso, Diciembre 2008.

DEDICATORIA

En este largo camino encontré vivencias inolvidables...

Agradezco a Dios, quien fortaleció a diario mi espíritu.

A mi madre por sus eternos sacrificios.

A mi padre que persevero siempre por mí.

A mi hermana por su eterna alegría.

*Y en fin a todos los ángeles, que me brindaron
su apoyo incondicional para conseguir y plasmar en
esta investigación el anhelo de una soñadora.*

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria _____	2
Resumen _____	5
Introducción _____	6
<u>Capítulo I</u>	
1. Planteamiento del Tema _____	8
1.1- Planteamiento del Problema _____	8
1.1.1- Marco Lógico, Causa y efectos _____	9
1.2- Justificación del tema a tratar _____	10
1.3- Breve descripción etapas del trabajo _____	11
1.4- Proyecciones teóricas del trabajo _____	11
1.5 – Objetivos de investigación _____	12
Objetivo General _____	12
Objetivos específicos _____	12
<u>Capítulo II</u>	
2.- Presentación y Caracterización del Servicio _____	13
2.1- Objetivos Estratégicos _____	14
2.2- Organigrama Junaeb Nacional _____	15
2.3- Producto o servicio _____	16
2.3.1- Productos Junaeb _____	16
A)-Programas Junaeb Alimentación (PAE) _____	16
B)-Programa de Salud del Estudiante (PSE) _____	17
C)- Programa de becas _____	18
<u>Capítulo III Marco Teórico</u>	
3.- Marco Teórico Desarrollo _____	19
3.1 –Definición _____	19
A)-Sistematización _____	20
B)-Teoría General de Sistemas _____	22
Principios básicos de la teoría de sistemas _____	24
Tipos de Sistemas _____	24

3.2 Alcances en la Investigación	27
Capítulo IV	
4–Diagnóstico y análisis de la situación sometida a estudio	28
4.1– Descripción de la unidad en que se desarrollo el trabajo	30
4.2 Nombre y ubicación en la estructura organizacional	30
4.2.1 Caracterización Organizacional	30
4.2.2- Organigrama Nivel Regional JUNAEB Valparaíso	31
4.2.3- Organigrama Nivel Provincial JUNAEB Valparaíso	32
4.3- Recurso Humano	33
4.4- Principales procedimientos	33
4.4.1-Descripción sistémica: Entradas – Procesos – Salidas	35
Capítulo V	
5.- Desarrollo del Instrumento descriptivo	36
5.1- Solución Prevista	36
5.1.1 Características	37
5.2. Componente del Instrumento según Katz y Kahn	37
A)-Producción	37
B)- Apoyo	39
C)- Mantención	39
D)- Adaptación	40
E)-Dirección	40
5.3. Confección Procedimiento	41
1)-Director Provincial Junaeb	41
2)-Secretaría	42
3)- Supervisor	42
4)- Coordinador Comunal	43
5)-Coordinador Establecimiento	44
5.4- Diagrama de Flujo	45
5.5- Resultado Esperado	46
Conclusiones Generales	47
Conclusiones Especificas	48
Bibliografía	49

Resumen

La investigación que aquí se presenta define un procedimiento estandarizado de las tareas y funciones a ejecutar por parte del área de alimentación de Junaeb Provincial de Valparaíso. Se desarrolla en términos generales y puede ser aplicada a cualquier organización, describiendo sus pasos, en base a la Teoría de Katz y Kahn, la cual se desarrolla bajo cinco componentes básicos; producción, apoyo, mantención, adaptación y dirección. De esta forma se estructuran los diferentes requerimientos de operación en las actividades diarias de la sección en estudio.

El contenido de la tesis considera los siguientes puntos.

- Planteamiento de la problemática en estudios, sus alcances prácticos y los objetivos de la investigación, con el propósito de estructurar los alcances y el desarrollo de esta tesis.
- Presentación de los aspectos institucionales de la Dirección Provincial de Junaeb, en específico del departamento de Alimentación, la realidad observada, teniendo con ello una base de sustento para la postulación de una herramienta administrativa probable para optimizar la ejecución de los procesos del área.
- Definición de los conceptos teóricos de fundamento a la investigación; Sistematización, Teoría General de Sistemas, y Sistemas de Información. La investigación desarrolla la visión de incorporar en la práctica las herramientas teóricas disponibles, en las áreas de mayor demanda y requerimiento de la población con el propósito de contribuir a un servicio Público de calidad y eficiente.
- Desarrollo de un procedimiento estandarizado de las actividades de la sección de alimentación, el cual se una posible solución a la problemática en estudio. Con esto fortalecer el rol de soporte Educativo que tiene Junaeb.

Introducción

La actividad del Estado, como líder y guía de las acciones de la nación, son en esencia una de las áreas más observadas y criticadas en la actualidad por los distintos actores de la sociedad, los cuales ven en ella una fuente de información necesaria de comunicar y transmitir. Es así como nuestro rol de Administradores públicos toma más fuerza, las constantes dejaciones de los funcionarios frente a sus tareas, y la dificultad de recursos frente a la gran demanda de necesidades de la población, perjudican el accionar del servicio público, deteriorando su imagen y la calidad de servicio que entrega a la población.

La sociedad está en constantes cambios, ante lo cual la representatividad del estado está alerta para atender las necesidades que ellos manifiesten, asimismo el Estado desea plantear una Modernización en su actuar, con el propósito de incentivar la honestidad, el orden y la eficiencia en la administración de los recursos públicos y satisfacer las necesidades colectivas. Para ello se hace imprescindible un cambio de actitud por parte de los responsables de la gestión pública, toda vez que la carencia de planificación, inexistencia o insuficiencia de normas y procedimientos, el desorden administrativo menoscaban la capacidad gerencial del Estado.

De esta forma y teniendo conocimientos de los problemas apremiantes que nuestra Administración Pública y con el propósito de contribuir en base a la investigación y estudio de una instancia de desarrollo público, se presenta a continuación los principales tópicos de este estudio;

- Inexistencia de planes operativos anuales o deficiencia en la formulación de los mismos.
- Carencia de criterios técnicos en la ejecución de los procesos, retardo en los procesos administrativos.
- Fallas en la programación y ejecución física de las tareas encomendadas.
- Falta de coordinación entre los diferentes actores involucrados en el proceso para el logro de las finalidades previstas.
- Ausencia o desactualización de manuales, reglamentos e instructivos sobre organización y procedimientos.
- Estructuras administrativas no acordes con las funciones asignadas.

El estudio se sitúa en la teoría sistémica, y en los principios administrativos que versan sobre organización Institucional, se desarrollará el análisis en el contexto de la Administración pública, como un todo ejecutor de las estrategias planteadas como funciones y objetivos para cada servicio en específico. Asimismo y observando el rol de la Administración, se tomará un Servicio de carácter nacional, con más de medio siglo de antigüedad y ejercicio, el cual ha asumido una amplia cobertura a nivel de soporte educativo; me refiero a La Junta Nacional de Auxilio y Becas (JUNAEB). Esta investigación pretende enfocar el desarrollo organizacional de las instituciones de la Administración del Estado, en específico del área de Alimentación de JUNAEB, observando en ella las falencias recurrentes en el tema, precisando los procesos, los matices y complejidad de las relaciones e interrelaciones que debe realizar para ejercer sus actividades con diversos entes sean estos públicos y/o privados. La actividad a diario de los organismos público, ante su alta demanda por parte de la población hace imperante un adecuado desarrollo de las funciones que involucran los procesos, por ello un adecuado conocimiento de la información precisará una toma de decisión óptima en cuanto a las alternativas disponibles que le sean otorgadas.

El presente estudio dispone de la siguiente estructura:

Capítulo I: presenta el desarrollo del planteamiento del tema, su problemática, objetivos de investigación, justificaciones y proyecciones prácticas de la Investigación.

Capítulo II: caracterización del servicio, antecedentes estratégicos y productos que otorga la Institución.

Capítulo III: Definición Antecedentes conceptuales fundamento de la investigación en desarrollo.

Capítulo IV: diagnóstico de la realidad actual del servicio público, en base a la observación provista en la realización de práctica profesional.

Capítulo V: Desarrollo del procedimiento especializado, determinando sus características y particularidades en cuanto a la funcionalidad del área de alimentación de Junaeb.

Una actividad pública debe enriquecerse de los aspectos teóricos existentes para poder encontrar frutos exitosos en el quehacer diario y cotidiano, además la participación de su capital humano en la búsqueda de mejores herramientas para desempeñar una alta labor, más eficiente y al servicio de las personas; armar el puzle de una buena gestión en su principio.

CAPÍTULO I

1.-Planteamiento del tema

El desarrollo de un procedimiento estandarizado, de los procesos y tareas a ejecutar como herramienta para la eficiencia organizacional, en el área de alimentación de Junaeb.

1.1 – Planteamiento del Problema

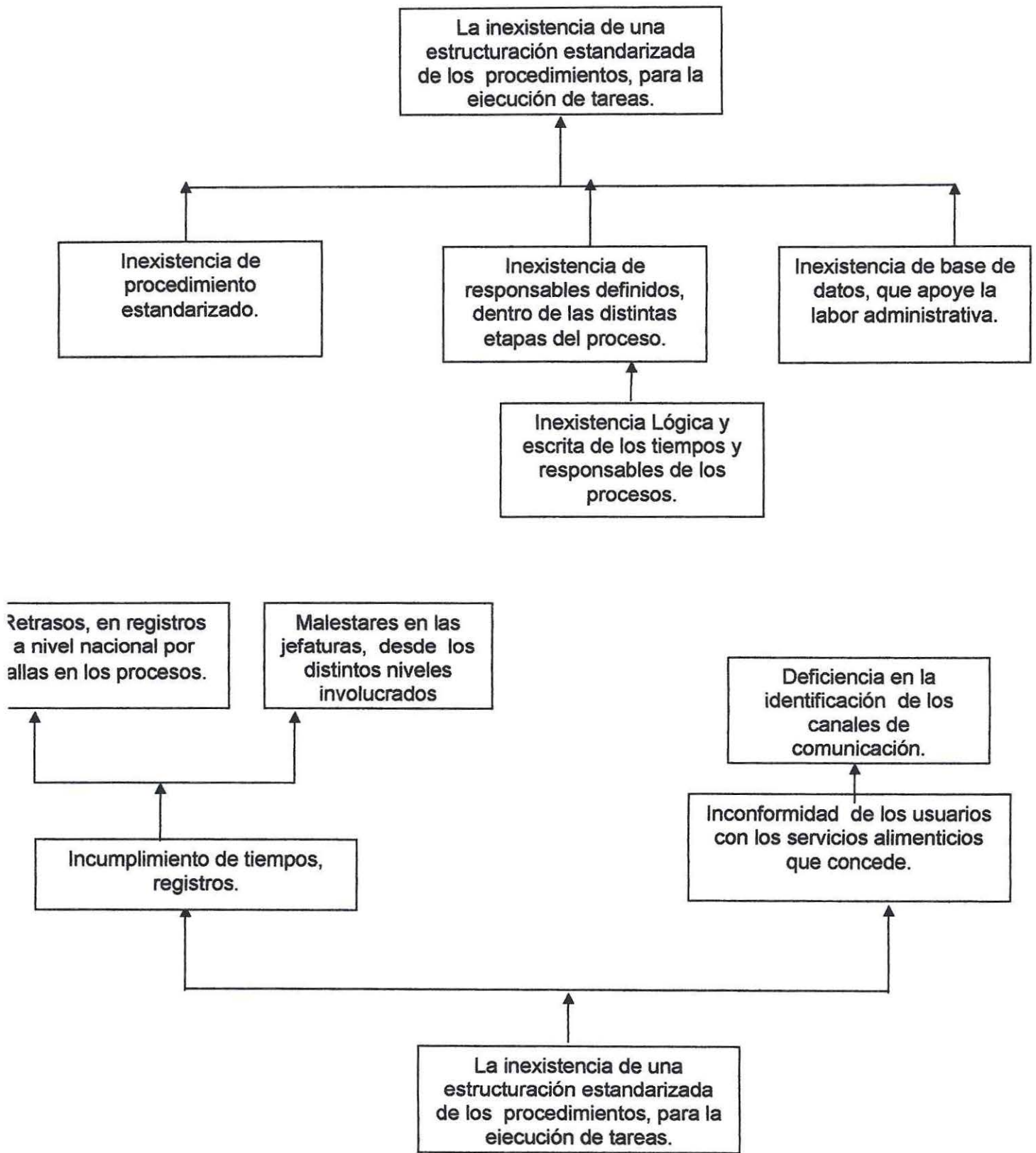
¿La inexistencia de una estructuración estandarizada de los procedimientos, para la ejecución de tareas de la sección de Alimentación de Junaeb, obstaculiza la entrega eficiente del servicio?

Se observa la existencia de un retraso y un desorden al momento de desempeñar una determinada función, debido a que no existe una estructuración escrita, que facilite la toma de decisiones y propicie un óptimo servicio.

El rol de Soporte Educativo¹, se ve deteriorado con dichas prácticas, lo que es perjudicial para la población que requiere sus programas becas y otros.

¹ Actividad conducente a fortalecer el desarrollo educativo de los niños y adolescentes del país

1.1.1- Marco Lógico. Causas y efectos del problema.



1.2 Justificación del trabajo o tema a tratar.

Los pilares fundamentales de justificación de la presente investigación son:

- 1- El proyecto de Modernización del Estado, el cual pretende favorecer, con su implementación el acceso, agilidad, la gestión y por ende la actualización del actuar público a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.
- 2- Nuestra carta fundamental profesa los Derechos Ciudadanos, aquellos que están dados como garantía, de esta manera una mala práctica de gestión en los servicios públicos impide o dificulta la calidad de estos.²
- 3- Mediante la realización de la práctica profesional se observó que la falta de una estructuración lógica en la ejecución de las tareas del departamento, conlleva desordenes administrativos, que descuidan el principio legal de eficiencia en el uso de recursos de la Administración Pública.
- 4- La incidencia de este servicio como soporte educativo, respaldan la aplicación de técnicas de gestión a instaurar. De esta forma continuar con el respaldo a los usuarios con mayores índices de vulnerabilidad escolar de nuestra sociedad.

² La observación provista en la realización de la práctica profesional en el área, se materializó, en tres capacitaciones realizadas a los usuarios y principales colaboradores externos de Junaeb, como lo son los Coordinadores Comunales, y coordinadores de Establecimiento. Las cuales se realizaron en tres comunas distintas; Viña del Mar, Villa Alemana y Valparaíso, en promedio con una representación de 120 establecimientos de la provincia, en un 90% se expresaba la insuficiencia de las medidas por parte de la sección que respalden los procesos que ellos mismos deben realizar. Esta instancia también se aplicaron encuestas, en base a un trabajo para la sección en cuanto a la carga laboral de los coordinadores, su responsabilidad en el cargo, el grado de conocimientos de los programas con lo que trabajaba, su relación con los concesionarios en lo que respecta a la calidad de los servicios alimentarios que presta a los niños del establecimiento respectivo. Este estudio no terminó su aplicación por el término de la práctica profesional, sin embargo en las tres comunas estudiadas la mayoría de los agentes encuestados, concordaban en la fallas de procesos, comunicacionales, retardo en la solución en lo que respecta a la calidad de las comidas servidas en cada establecimiento, en donde el control de este dejaba bastante que desear, ya que el objetivo de proporcionar raciones alimentarias, como complemento a la instancia de educación no se cumplía ya que la comida servida era de mala calidad, sabor y presencia. Informe de Práctica, 2008 Junaeb Provincial de Valparaíso. Ramos Jacqueline.

1.3 Breve Descripción de las etapas del Trabajo

Para dar forma a esta investigación se precisarán cinco áreas generales;

1. Planteamiento del problema, principales justificaciones y descripciones del trabajo a realizar. Planteamiento de Objetivos de Investigación bases para el desarrollo de esta.
2. Presentación y descripción de antecedentes servicio en estudio.
3. Definición de conceptos de sustento teórico de la Investigación.
4. Descripción de la realidad actual del servicio en Estudio; propiciando sus principales antecedentes; organizacionales, productos y servicios. Además de un diagnóstico de la situación problema.
5. Descripción del desarrollo de la solución propuesta. Sus alcances y resultado esperado.

1.4 Proyecciones prácticas del trabajo

La presente investigación tendría en el ámbito práctico sus principales proyecciones, la evolución de este procedimiento estandarizado en la organización, favorecería el orden y la participación de los principales agentes en la creación del mismo, fruto de lo anterior se perfeccionarían la ejecución de las tareas, dando cumplimiento a los objetivos de manera eficiente.

Las condiciones que plantea la teoría general de la administración, en relación a la organización y la eficiencia propician una proyección de esta investigación en más de un área; es así como las potenciales fuentes para un posterior estudio serían; división del trabajo, la especialización, diseño de cargos y en una mayor proporción la departamentalización ya sea por función o por área en el nivel estructural de la organización. Cabe señalar que los anteriores mencionados son el conjunto de partes que conforman el sistema en su totalidad y que por tanto para lograr una adecuada eficiencia y organización será necesaria analizarlos en su contexto específico.

Un último aspecto para el estudio sería el liderazgo, fuente importante en el desarrollo organizacional debido a las características de manejo, capacidad y conocimiento que éste agrega a la institución en su labor de dirección de los equipos de trabajos

1.5 Objetivos de Investigación

Objetivo General

Desarrollar un procedimiento estandarizado de los procesos del área de alimentación, a través de la Sistematización y la incorporación paulatina de Sistemas de información administrativa.

Objetivos Específicos

1. Identificar los antecedentes organizacionales y estructura, del Servicio en investigación; Junta Nacional de Auxilio y becas.
2. Definir los conceptos teóricos de sistematización, teoría general de sistemas y sistemas de información administrativa y sus alcances en la investigación.
3. Obtener un diagnóstico de la situación cualitativa que se produce en el área de alimentación de Junaeb Provincial de Valparaíso.
4. Describir los componentes y áreas en donde se visualizo el problema de investigación.
5. Establecer los pasos de una solución a plantear. En base a los requerimientos de estructuración necesarios en los procesos de Junaeb.
6. Realizar un procedimiento estandarizado, en base a los antecedentes propiciados y la utilización de los conceptos teóricos descritos.

CAPITULO II

2.- Presentación y caracterización del Servicio

En el año 1950, y luego de formas más precarias de soporte educativos Como la Junta Nacional de Auxilio Escolar JUNAE, nace bajo la Ley N° 15720 la "Junta Nacional de Auxilio Escolar y becas", JUNAEB, que asume la responsabilidad de los Servicios a las escuelas primarias del país.

JUNAEB, desde 1964 ha consolidado una Red Nacional de Apoyo al Estudiante que tiene como objetivo neutralizar la influencia negativa de los factores sicosociales económicos sobre el cumplimiento de la obligación escolar y promover el desarrollo humano de niños, niñas y jóvenes chilenos.

A partir de 1980, JUNAEB comienza a externalizar sus programas, incorporando la gestión de los mismos a entidades privadas. Esta alianza con privados traerá grandes beneficios al país, en términos de eficiencia.

El restablecimiento de la democracia en Chile el año 1990 trajo enormes beneficios para el país. Chile salió del aislamiento internacional, la inversión extranjera marcó el inicio de una senda de crecimiento económico sostenido y la educación volvió a ser objeto de preocupación central de las políticas públicas. Es por ello que JUNAEB amplió la cobertura del Programa de Alimentación Escolar, reinstaló el Programa de Salud del Estudiante, creó el Programa de Campamentos Juveniles y el Programa de Vivienda Estudiantil.

Entre 1990 y 2000, se duplicó el presupuesto de JUNAEB y las becas de alimentación superaron la barrera del millón de becas.

En el año 2002, el programa Mundial de Alimentos (PMA), organismo dependiente de las Naciones Unidas, reconoce el programa de alimentación escolar de Chile como uno de los cinco mejores del mundo y le solicita ser socio fundador de la Red Latinoamericana de Alimentación Escolar (LA RAE). Esta Red comenzó a operar en Marzo del 2004 y su Sede principal estará en nuestro país.³

Para el cumplimiento de sus funciones, JUNAEB trabaja en forma coordinada con otros organismos, tales como: Ministerio de Educación (MINEDUC), Ministerio de Salud (MINSAL), empresas concesionarias, prestadores externos, establecimientos

³ www.junaeb.cl, fecha de consulta 15 de Agosto 2008

educacionales, Fundación INTEGRAL, Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), municipalidades, laboratorios, universidades, y otros.

Junaeb tiene dependencia del Ministerio de Educación, sin embargo por el carácter de autónoma, su máxima autoridad se designa por alta dirección pública.

Junaeb presenta una Estructura a Nivel Nacional, de las cuales dependen administrativamente las unidades Regionales y Provinciales a lo largo de las quince regiones de nuestro país. La estructura mayor cuenta con organización jerárquica requerida en la cúspide se encuentra el secretario general, le siguen reparticiones por área; Gabinete, Asesoría Jurídica, las áreas técnicas están representadas por Gestión de Recursos y presupuestos, Gestión de personas Planificación y sistemas, además de considerar Becas y Alimentación, todas las anteriores en departamentos.

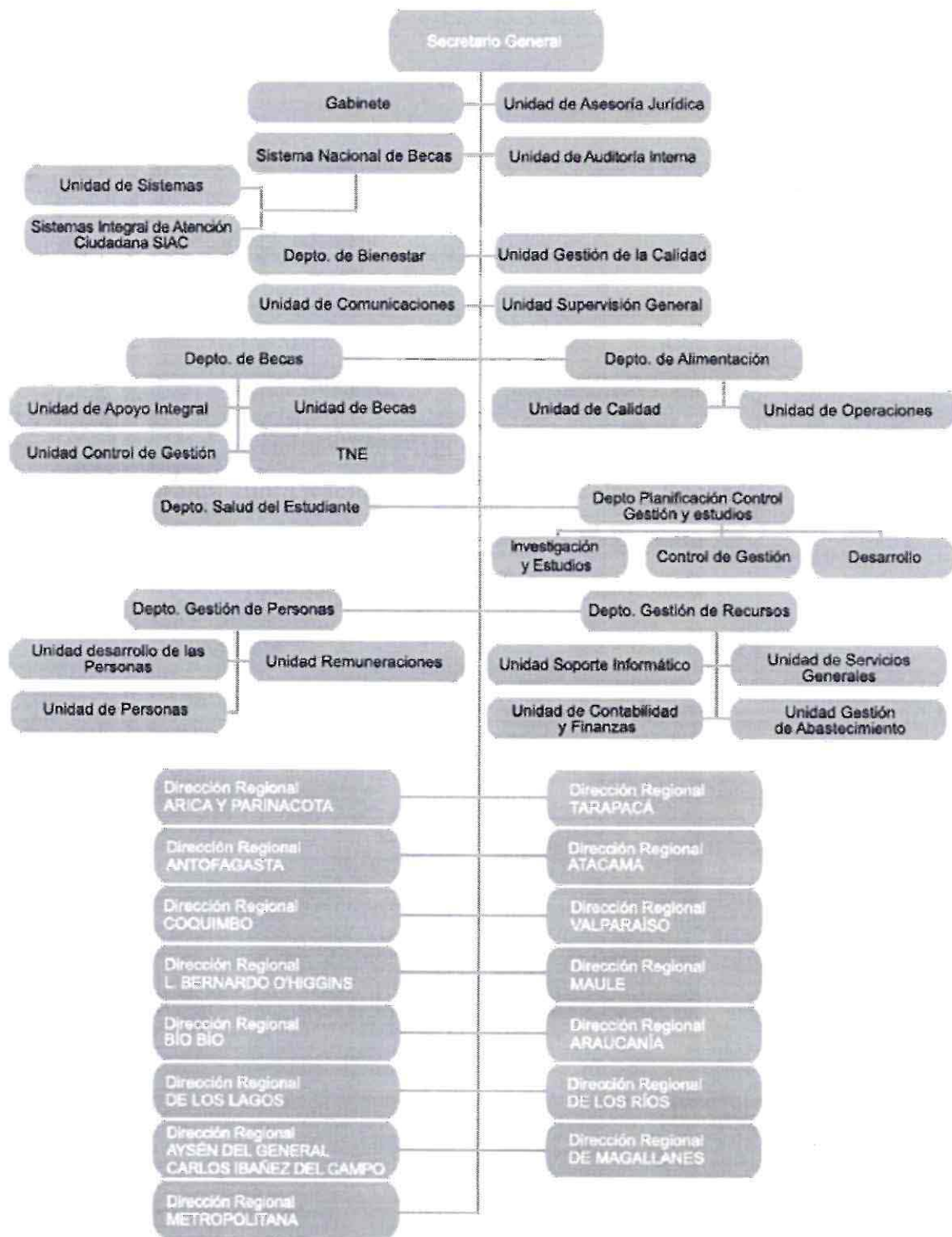
2.1- Objetivos Estratégicos de JUNAEB.

- Responsabilidad social: Realizaremos nuestro trabajo con eficiencia y eficacia satisfaciendo las demandas de nuestros/as estudiantes y mandantes.
- Perseverancia: Enfrentaremos unidos los obstáculos y los más complicados escenarios, teniendo presente siempre nuestra Misión y el orden de las prioridades para su cumplimiento.
- Cultura de la Calidad: Trabajaremos incansablemente por entregar productos y servicios de calidad para los y las estudiantes.
- Compromiso: La opción que toma la Institución para trabajar en pos del desarrollo de los y las estudiantes de Chile. Junto con el compromiso de los funcionarios con la Institución, en su sentido de pertenencia.
- Flexibilidad: Nos adaptaremos rápidamente para hacer frente a los cambios del entorno sin perjudicar a nuestros/as usuarios.
- Empatía: Con los/as usuarios/as y con la red de apoyo nacional.
- Probidad: Actuaremos con probidad en todo el que hacer de la Institución.
- Proactividad: Nos preocuparemos de mejorar continuamente los productos y servicios que la Institución entrega a sus beneficiarios.
- Tolerancia y Respeto: Al interior de la Institución se facilitará el trabajo en torno al pluralismo, sin discriminación por sexo, religión o tendencia política, favoreciendo un buen ambiente de trabajo

2.2 – Organigrama Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.



Organigrama Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB 2008)



2.3 Productos o servicios

Al referirse a producto la entidad Pública Junaeb, dispone a la comunidad de tres programas, en las áreas de; Alimentación, Salud y Becas, todas ellas conducentes a fortalecer la actividad educativa de los niños y adolescentes del país. Satisfaciendo las necesidades básicas de cada estudiante que permanezca en el ámbito escolar .A continuación su detalle:

2.3.1- Productos Junta Nacional de Auxilio y Becas

A)-Programa de Alimentación Escolar (PAE) ⁴

JUNAEB otorga diariamente alimentación complementaria y diferenciada, dependiendo de las necesidades de los/as beneficiarios/as, la que puede consistir en desayunos, almuerzos u onces. Con objeto de mejorar su asistencia a clases y evitar la deserción escolar, ya sea durante el año lectivo o en vacaciones.

Los programas que incluye son:

- Escuelas E. Básica, Liceos E. Media, Educación Preescolar, Chile Solidario, Hogares Estudiantiles, Refuerzo Educativo, Actividades Extra Escolares, Programa Alimentación Escolar Verano, Alimentación Colonias Escolares, Alimentación Campamentos recreativos, Alimentación Trabajos Voluntarios, Alimentación Centros de Hijos de Madres Temporeras, Alimentación Escuelas Abiertas, Alimentación Campamentos Juveniles

Se les otorga a:

- Niños y niñas de establecimientos subvencionados vulnerables (E.S.V) que cuenten con Kínder (k) y Pre-Kínder (P-K).
- Alumnos y alumnas vulnerables de establecimientos subvencionados (E.S), de educación básica (E.B) y de educación media (E.M).
- Estudiantes que dejaron el sistema de educación regular y que continuaron sus

⁴ www.junaeb.cl

estudios en establecimientos subvencionados de tercera jornada del Ministerio de Educación.

- Escolares de primero y segundo básico, así como los de primero a tercero medio del Sistema Chile Solidario, pertenecientes a colegios municipales y particulares subvencionados.
- Estudiantes internos en hogares estudiantiles administrados directamente por JUNAEB
- Estudiantes de escuelas del sistema subvencionado, elegidas por su bajo SIMCE y que están participando en el programa de Refuerzo Educativo

A través del Sistema Nacional de Asignación de Equidad (SINAE) se identifican las desigualdades en que se encuentra la población escolar, de manera de identificar que escolares del país requieren más ayuda alimenticia.

Todos los años, las direcciones regionales o provinciales de JUNAEB envían una encuesta para los alumnos de primero básico y primero medio de todos los establecimientos municipales y particulares subvencionados. Con dicha encuesta se calcula el índice de vulnerabilidad escolar (IVE), información que es un insumo para el SINAE, mediante esto se identifican los alumnos que deben recibir el programa y en qué cantidad.

B)- Programa de Salud del Estudiante (PSE)

El Programa de Salud del Estudiante tiene como objetivo mejorar la salud y éxito en etapa escolar, a los estudiantes vulnerables de enseñanza pre básico, básico y media, de escuelas subvencionadas del país, resolviendo problemas de salud vinculados con rendimiento e inserción escolar.

Los distintos servicios entregados a los/las estudiantes son:

- Servicios Médicos: Oftalmología, Otorrinolaringología, Columna, acciones sicosociales, programa de habilidades para la vida, Servicios Odontológicos, atención odontológica integral en Módulos Dentales, área Preventiva- Programa de leche fluorurada en establecimientos educacionales rurales

Focalizado en Alumnos y alumnas de Educación Parvularia, Básica y Enseñanza Media que tengan entre 4 y 18 años de edad, pertenecientes a escuelas

municipales y particulares y especiales subvencionadas, de zonas urbanas y rurales del país.

C) Programa Becas.

El programa de Becas, se refiere a becas de arancel, aporte económico de alimentación, de implementos escolares, etc. y programas de apoyo para los niños, niñas y jóvenes más vulnerables del país. Los beneficios que entrega dicho programa son:

- Becas de Mantención
- Beca Indígena
- Beca Presidente de la República
- Programas Especiales (Becas de Carbón I, II y III y Beca de Reparación)
- Beca Integración Territorial ex Zonas Extremas
- Beca de Apoyo a la Retención Escolar
- Becas Complementarias
- Beca Alimentación Educación Superior
- Beca PSU
- Beca Prácticas Técnico Profesional
- Becas de Residencia Estudiantil.
- Becas de Útiles Escolares y Maletín Literario.
- Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE).
- Programas de Recreación, Promoción y Desarrollo

Para poder acceder a los beneficios de los diversos programas de apoyo entregados por JUNAEB, los y las estudiantes postulan a través de la red de colaboradores con la que se trabaja, por ejemplo, de los asistentes sociales de sus Municipios o en el caso de establecimientos particulares subvencionados a través de asistentes sociales, en las universidades, por medio de bienestar estudiantil.

CAPÍTULO III

3. Marco Teórico

3.1 Definición:

Conjuntamente con el desarrollo de los principios teóricos que fundamentan esta investigación es relevante aclarar los tópicos de procedimiento estandarizado y eficiencia, abordados en el inicio como planteamiento del tema en investigación.

El termino procedimiento se refiere a la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa expresado en un documento. En el se determinaran los puestos o unidades administrativas que interviene precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades al interior de una organización. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.⁵

Estandarizado que se adecua a un formato, modelo o tipo el cual es pertinente para todo los actores involucrados en el proceso. Eficiencia: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

En síntesis la unión de estos conceptos estructuran el desarrollo del tema de Investigación, y son los conceptos determinantes, principales falencias en el desarrollo de las tareas en el área alimentación Junaeb.

⁵ Apunte Derecho administrativo, Cátedra del ramo, Profesor Luis Sepúlveda Gutiérrez. 2006

A)-La Sistematización permite a una organización, diseñar un itinerario preestablecido para llevar a cabo un proceso sobre el que se va construyendo. Este proceso de sistematización es tan importante como el resultado de la misma. Para ello es necesario tener en cuenta que la sistematización es:

- Un proceso en construcción en el que hay un itinerario.
- Interesa tanto el proceso como producto
- Por lo tanto es un proceso abierto a las aportaciones y el desarrollo del grupo
- Nos ayuda a descubrir la lógica con la que ese proceso, así como la actividad que se sistematiza, se llevó a cabo (factores, relaciones, etc.)

La sistematización es, por definición, un método que propone una dinámica participativa. Esto implica que se ha de crear un espacio de trabajo donde compartir, confrontar y discutir las opiniones basado en la confianza de las personas participantes. Su carácter participativo posibilita y es posibilitado en la medida en que:

- Quienes han participado en la experiencia son sujetos de la sistematización.
- Se crea un espacio de trabajo basado en la confianza de las personas.
- Se genera un espacio donde compartir, confrontar y discutir las opiniones de los sujetos.
- Se asume que todo proceso de sistematización es un proceso de interlocución entre personas en el que se negocian discursos, teorías y construcciones culturales.

Pretende principalmente:

1.- Ordenar

La sistematización lleva implícito un ejercicio de organización, en base a un orden lógico, de los hechos y los conocimientos de la experiencia. Un forma de ordenar que permita llevar a cabo la interpretación crítica de la experiencia. Para ello es necesario:

- Un registro ordenado de los hechos
- Un orden y reconstrucción del proceso vivido
- Un orden de los conocimientos desordenados y percepciones dispersas que surgieron en el transcurso de la experiencia.

2.- Recurrir a la memoria histórica

El ejercicio de una sistematización permite recuperar la historia de la experiencia y mantener la memoria de la misma:

- Obliga a un esfuerzo de recuperación de la memoria histórica y facilita el acceso a ella como método de trabajo normalizado.
- Recupera la memoria histórica.
- Revisa crítica las prácticas
- Permite entender las prácticas concretas como procesos históricos y dinámicos.

3.- Análisis e interpretación.

Esta acción es esencial en la sistematización, luego de recopilar la información, ordenada y trabajada en equipo, se materializa la interpretación de la misma para poder la experiencia de esa manera extraer el aprendizaje.

Esta interpretación supone los siguientes elementos:

- Toda persona es sujeto de conocimiento y posee una percepción y un saber producto de su experiencia.
- Implica reflexión sobre la práctica.
- Implica un proceso de desarrollo, entre lo que es la teoría y lo práctico
- Realiza un trabajo técnico y profesional comprometido con las transformaciones de los procesos, en función de un conjunto de variables en análisis.

Lo anteriormente mencionado, refleja la idea de realizar una estructuración lógica de la actividad que se va a desarrollar dentro de la sección, los procesos son racionales y en concordancia incluso con los principios administrativos; planificar saber con anterioridad lo que se desea ejecutar, organizar, las acciones, dirigir y controlar, es decir realizar la acción y su posterior justificación y evaluación, de acuerdo a los parámetros ya seleccionados.

La Sistematización,⁶ en cuanto al origen de esta teoría existen varios postulados, de este modo algunos señalan que comenzó en los años cincuenta en el Marco de la Academia de Ciencias Sociales y del Servicio Social en América Latina, para ellos sistematizar era recuperar, ordenar y precisar y clarificar el saber del servicio social.

⁶ Ong de la compañía de Jesús [en línea], <http://www.alboan.org/archivos/1viendo.pdf>, fecha de consulta, Julio 2008.

De cualquier modo, la sistematización reconoce sus orígenes en los años setenta y desde las organizaciones que trabajan en el ámbito de la educación. Su desarrollo se manifestó en América Latina, durante estos años, en áreas como la metodología de investigación participativa (IAP), las escuelas universitarias de trabajo Social, además de la CEAAL (Consejo de Educación de Adultos de América Latina). Su principal inquietud surge a raíz de querer recoger y aprender de las experiencias realizadas, contando con las personas implícitas a ellas.

B)-Teoría general de sistemas:

Se entiende por un sistema a “un conjunto de partes y sus interrelaciones”⁷ cada una de las partes que encierra un sistema puede ser considerada como subsistema, es decir, un conjunto de partes e interrelaciones que se encuentra estructural y funcionalmente dentro de un sistema mayor, y que posee sus propias características. Vistos de esta manera los subsistemas son sistemas mas pequeños dentro de los sistemas mayores.

Un sistema puede caracterizarse, en un momento determinado, por medio de su estado que corresponde al valor que asumen las variables o elementos relevantes que el sistema tiene en ese momento.

Todo sistema tiene un medio ambiente, que es el conjunto de elementos que no pertenecen al sistema pero que influyen sobre su estado. Lo que pertenece a un sistema es controlable o susceptible de ser modificado en tanto a lo que pertenecer al medio ambiente no lo es.⁸

- Principios Básicos en la Teoría de Sistemas.

1-SINERGIA: Johansen describe este principio diciendo que los sistemas presentan una característica de sinergia cuando la suma de sus partes (subsistemas) es menor o diferente del todo, o bien cuando el examen de alguna de ellas no explica la conducta del todo.

De acuerdo con este principio, cuando se estudia un sistema o los mecanismos que se apliquen sobre este para que desarrolle una cierta conducta desarrollada debe tomarse en cuenta la interacción existente entre sus componentes y los efectos parciales que ocurre en cada uno de ellos.

⁷ Johansen óscar capitulo de sistemas “introducción a la teoría general de sistemas”.ed.2004

⁸ Barros óscar “sistema de información administrativos” editorial universitaria Santiago de Chile.

2-Recursividad: el mismo autor citado anteriormente, explica este concepto como el hecho que un objeto sinérgico, un sistema, esté compuesto de partes por características tales que son a su vez objetos, sinérgicos. Más tarde agregue que lo esencial es que cada uno de estos objetos tiene propiedades que lo convierten en una totalidad, es decir, en elementos independientes. Este concepto se aplica, ha sistemas dentro de sistemas mayores y a ciertas conductas que son semejantes a las de los supra sistemas. Uno de los aspectos más importante de este concepto es que introduce la idea de Jerarquía, en relación a la complejidad de los sistemas.

En relación a los tipos de sistemas y a la definición precisa de este, el autor plantea la incursión en los conceptos de Supersistemas y subsistema, lo que permite definirlo con su medio inmediato por una parte y en relación a sus principales componentes por la otra.

3- Entropía: es la tendencia que tienen todos los sistemas a alcanzar su estado mas probable. Este estado es el caos, la desorganización, la eliminación de las diferencias que lo hacen identificable.⁹

4-Neguentropía: principio aplicable a los sistemas abiertos dinámicos, y que responde a la fuerza contraria a la entropía, en otras palabras en la energía que un sistema importa desde su medio para neutralizar la entropía.

Es una medida de orden y organización en los sistemas sociales, la información como tal, puede considerarse como una disminución de la incertidumbre o el caos, en este sentido la información tiende a combatir a la entropía.

5-Organicidad: consiste en la tendencia que presentan los sistemas dinámicos abiertos, aumentar sus grados de organización, en consecuencia a subsistir, adaptándose a los cambios que ocurren en su medio ambiente.

⁹ Johansen Oscar capitulo de sistemas “introducción a la teoría general de sistemas”.ed.2004

- TIPOS DE SISTEMAS.

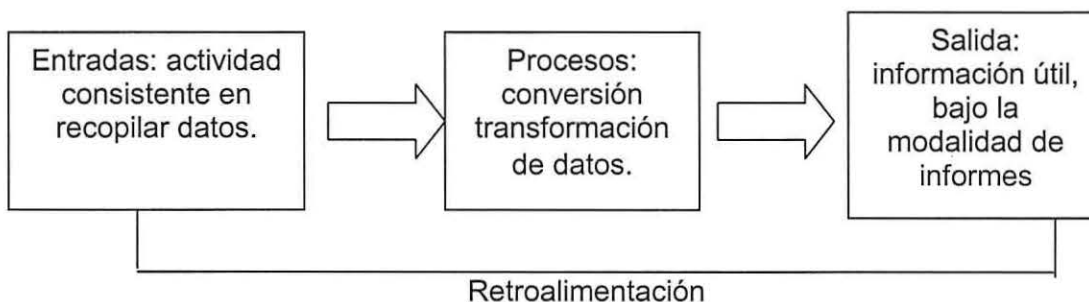
Sistema Abierto: lo define como el intercambio de energía y de información entre el subsistema (sistema) y su medio o entorno. Este intercambio logra mantener alguna forma de equilibrio continuo. Las relaciones con el entorno (medio ambiente) son tales que admiten cambios y adaptaciones, tales como el crecimiento en los organismos biológicos. Johansen, agrega el intercambio con el medio permiten al sistema importar energía, transformarla y finalmente exportar la energía convertida. Estos constituyen sistemas dinámicos, que cambian en el tiempo.

Sistema Cerrado: es precisamente lo contrario en cada una de las características arriba señaladas, es decir, no intercambia energía ni información con su medio. Según Johansen, es un sistema que no puede llevar a cabo esta actividad por su cuenta.

C)- Sistemas de Información Administrativa (SIA):

Un sistema de información es un tipo especializado de sistemas, un conjunto de elementos o componentes interrelacionados para recolectar (entradas), manipular (proceso) y diseminar (salidas) datos e información para proveer un mecanismo de retroalimentación en pro del cumplimiento de un objetivo.¹⁰

Descripción modelo de las corrientes de Entrada y salida: en un sistema dinámico abierto se distinguen tres elementos básicos;



¹⁰ STAIR RALPH M. Selección Múltiple. Principios de sistemas de información: enfoque administrativo, Cengage Learning Editores, 2000

Definición de las partes de un sistema:

Entrada: consiste en los recursos que el sistema requiere para cumplir su función, además de sobrevivir. Importación (entradas): La organización recibe insumos del ambiente y necesita provisiones renovadas de energía de otras instituciones, o de personas, o del medio ambiente material. Ninguna estructura social es autosuficiente ni autocontenida.¹¹

Proceso de conversión: función principal del sistema que transforma los recursos importados, para cumplir el objetivo. Transformación (procesamiento), la organización procesa y transforma sus insumos en productos acabados, mano de obra, servicios, etc.

Salida: productos que el sistema exporta al medio.

Retroalimentación: implica una corriente de entrada de información cuya misión es verificar si el sistema está cumpliendo su objetivo y si ello no fuera así efectuar las correcciones necesarias para cumplirlo, este elemento es, desde este punto de vista un mecanismo de control.¹²

¹¹ Modelo de Katz y Kahn, Cátedra Sistemas de Información Administrativa. 2007

¹² Johansen óscar capítulo de sistemas "introducción a la teoría general de sistemas".ed.2004

D)- MODELO DE KATZ Y KAHN

Katz y Kahn desarrollaron un modelo de organización más amplio y complejo mediante la aplicación de la teoría de sistemas y la teoría de las organizaciones. Luego compararon las posibilidades de aplicación de las principales corrientes sociológicas y psicológicas en el análisis organizacional, proponiendo que la teoría de las organizaciones se libere de las restricciones y limitaciones de los enfoques previos y utilice la teoría general de sistemas.

Los autores, desarrollaron un modelo funcional de los sistemas abiertos dinámicos abiertos, los que para ser viables deben cumplir cinco funciones, estas son:

a)- Producción: corresponde a las funciones o subsistemas encargadas de transformar las corrientes del sistema en el bien y/o servicio que caracteriza al sistema y su objetivo es la eficiencia técnica.

b)- Apoyo: esta función es desarrollada por las funciones o subsistemas que buscan proveer, desde el medio ambiente, al subsistema de producción de los elementos necesarios para efectuar la transformación, también se encarga de la exportación del bien y/o servicio en el medio, con el fin de recuperar o regenerar las corrientes de entradas, asimismo son las encargadas de lograr que el medio acepte o legalice la existencia misma del sistema. En resumen el objetivo de esta función de apoyo es la manipulación del medio ambiente.

c)- Mantenimiento: corresponde a las funciones o subsistemas encargadas de lograr que las partes del sistema permanezcan dentro del sistema.

d)- Adaptación: es desarrollada por los subsistemas que buscan llevar a cabo los cambios necesarios para sobrevivir en el medio en cambio.

e)- Dirección: es desarrollado por los subsistemas encargados de coordinar las actividades de cada uno de los subsistemas restantes y tomar decisiones en los momentos en que aparece necesario una elección.

En general, este modelo es una ayuda o guía para identificar las funciones o subsistemas que posee un sistema en estudio.¹³

¹³ Modelo de Katz y Kahn, Cátedra Sistemas de Información Administrativa. 2007

3.2- Alcances en la investigación.

El uso de las tecnologías como apoyo a la actividad administrativa, se encuentra latente en la actualidad, es por ello que en razón de las demandas que la población tiene hacia el servicio se hace necesario la incorporación de Sistemas de Información Administrativa SIA¹⁴; estos incluyen en su acción el uso del computador como procesador, proporcionando una base de datos, al ente administrador, facilitador de la toma de decisiones.

La administración pública es una disciplina que está sufriendo grandes cambios debido a los constantes desarrollos en la tecnología, las exigencias de sus clientes, la competencia con otros proveedores de servicios, las transformaciones en la sociedad organizacional, y los efectos de la globalización mundial. Por ello la necesidad de incorporar tecnología, Sistemas de información al alcance y conocimiento de los principales agentes ejecutores, los funcionarios.

¹⁴ SIA, Sistemas de información Administrativa

CAPITULO IV

4.- Diagnóstico y análisis de la situación sometida a estudio.

La administración del Estado, está al servicio de la persona humana, su finalidad es promover el Bien Común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley, y de la aprobación ejecución y control de políticas, planes programas y acción de alcance nacional, regional y comunal.¹⁵ Situando el alcance de la Administración pública conferido jurídicamente, la situación actual de Junaeb presenta falencias de ejecución en sus procesos.

Dado además los datos entregados por el informe de Junaeb del año 2003, en cuanto a la asignación de recursos en la región de Valparaíso la cual alcanza una cobertura de 247.186 estudiantes, con un gasto público que asciende a MM\$ 8.403.811.¹⁶ . Se plantea una reflexión sobre los parámetros de trabajo con los cuales se están trabajando. El problema detectado se refiere al desorden en la ejecución de las tareas, por parte del personal, el cual desarrolla estas, en base a procedimientos antiguos e inadecuados para la cantidad de carga laboral que les está encomendada. Este método interfiere y retrasa el proceso, perjudicando a los diferentes actores involucrados.

Este diagnóstico, se fundamenta en tres capacitaciones que fueron dadas por Junaeb, en las comunas de Villa Alemana, Viña del Mar, Valparaíso, a sus agentes externos, es decir, Coordinadores Comunales y Coordinadores de Establecimiento, encargados de la recopilación de información del programa de alimentación, que luego provee a los supervisores de Junaeb. La finalidad de estas era aclarar aspectos de llenado y conceptualización de los certificados Pae (Programa de Alimentación Escolar). En ella se registró una asistencia de 40 personas en cada una de ellas, lo que hace una muestra de 120 personas, de representación de distintos establecimientos Educativos. En las tres secciones un 95% de los asistentes, realizaba algún tipo de reclamo en relación a los procesos que realiza la sección de alimentación en cuanto al accionar de estos en la solución de sus necesidades más inmediatas, como por ejemplo la variable de comunicación entre el coordinador del establecimiento sobre el mal

¹⁵ Art3 Decreto con Fuerza de Ley N° 19653, Texto Refundido Ley de Bases de la Administración del Estado.

¹⁶ Documento Informativo. Junaeb Nacional. Edición unidad de Comunicaciones. Año 2003.

estado de las preparaciones o de los insumos para las comidas, hacia el supervisor de Junaeb, lo que representa un desmedro en el objetivo de la Institución, de respaldar con raciones alimenticias la educación de los alumnos. Existían demandas en cuanto a la forma de llenado de los Certificados Pae, los que sirven como instrumento para validar el servicio que prestan las concesionarias y por el cual paga Junaeb.

La información recogida, los instrumentos planteados observados desde dos realidades; el aspecto institucional en cuanto a la asignación de recursos y la mirada de los agentes externos como principal instrumento medidor de la acción de la sección en las escuelas, proporcionan el diagnóstico de la problemática visualizada.¹⁷

De esta manera el rol de la sección es de real importancia ya que en sus manos se encuentra el registro de las raciones que a diario son entregadas en cada establecimiento educacional, en un programa de carácter nacional el cual es el medio que permite la totalización de los gastos efectuados por el concesionario mes a mes, y por consiguiente la cancelación de sus servicios por parte del Estado. En esta instancia los métodos y la carencia de una estructura metódica obstaculizan la acción de los funcionarios en especial con la integración o relación de los agentes externos que propician la información para llevar a cabo las tareas nombradas anteriormente.

Dentro de las actividades mencionadas es donde se presentan variadas fallas, las cuales son objeto de muchas desorganizaciones, pérdidas de recursos. En la actividad cotidiana no existe un ordenamiento lógico de las prácticas utilizadas, más bien se hacen por inercia ya que por mucho tiempo se hace así. Observando una utilización inútil de los recursos y herramientas disponibles, lo que es perjudicial para la entrega de servicio por parte de la institución pública. No existe un trabajo eficiente del trabajo en redes ni menos aun una absorción real de las informaciones que otorgan los agentes externos dentro del sistema, lo que impide una integración eficiente de los diversas partes en el proceso.

¹⁷ Informe de Práctica Profesional, Junaeb Provincial Valparaíso. 2008. Jacqueline Ramos

4.1 -Descripción de la Unidad en que se desarrolló el trabajo.

La práctica fue desarrollada en el nivel Provincial, en la sección de Alimentación, encargadas a este nivel la labor del programa de alimentación, por la cercanía con los entes más próximos en el proceso como lo son las municipalidades, a través de los Coordinadores Comunales, los establecimientos y sus respectivos coordinadores. Asimismo en este nivel están dados los instrumentos y facultades para la ejecución de las tareas necesarias para atender y resolver las necesidades de los usuarios, en cuanto a sus reclamos o demandas de información y servicios.

A nivel provincial se desarrollan actividades de carácter técnico, básicamente programa de Alimentación y el desarrollo de la supervisión de la comida en los Establecimientos.

4.2- Nombre y ubicación en la estructura organizacional

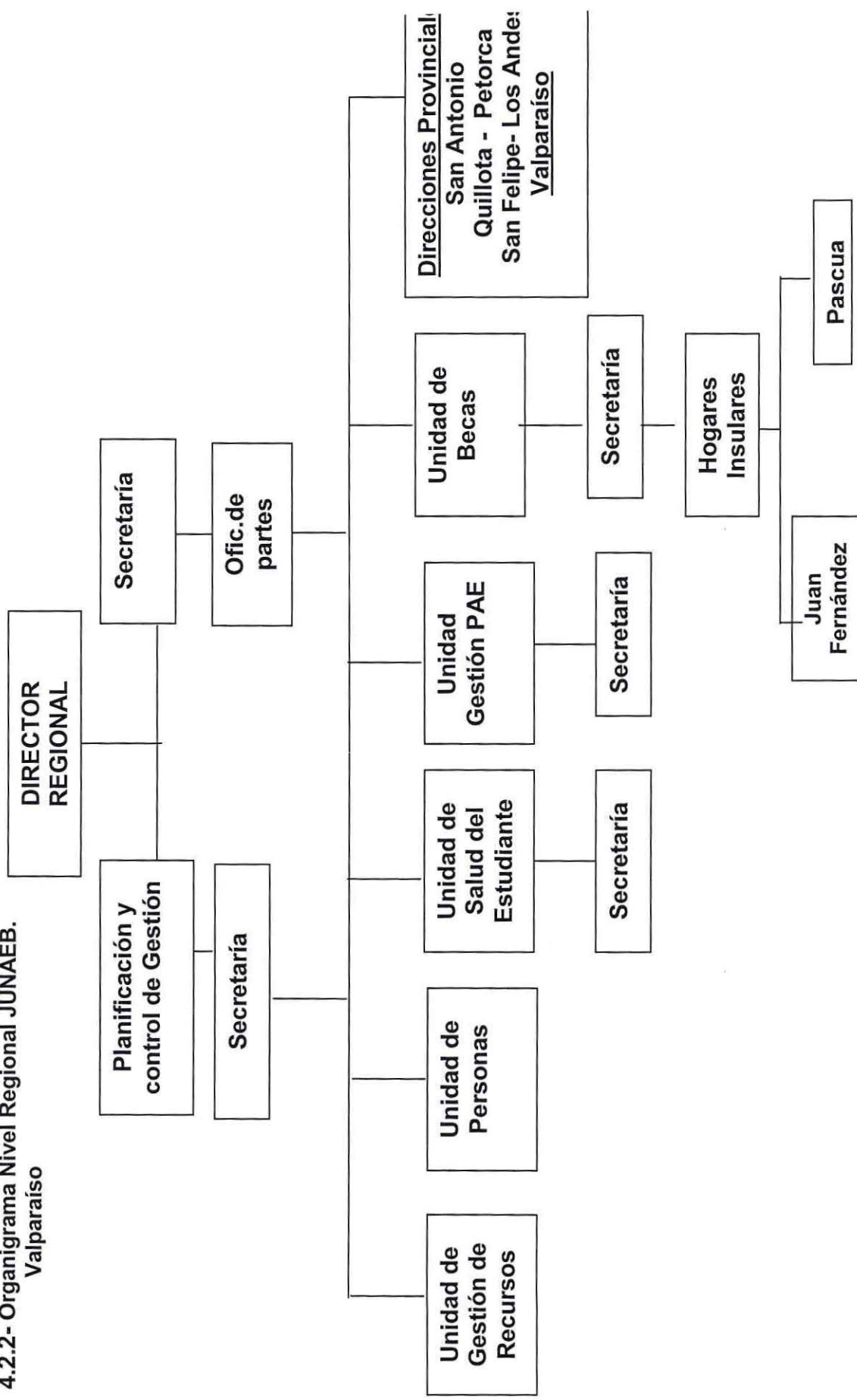
Se denomina Dirección Provincial de Junaeb en Valparaíso, depende jerárquicamente de la Dirección Regional, se encuentra al nivel de las Unidades de trabajo que se desagregan en cada organización. A ellas se les encarga una cantidad de comunas, a las cuales debe entregar los servicios que le están encomendados, su supervisión y control.

4.2.1 Caracterización Organizacional

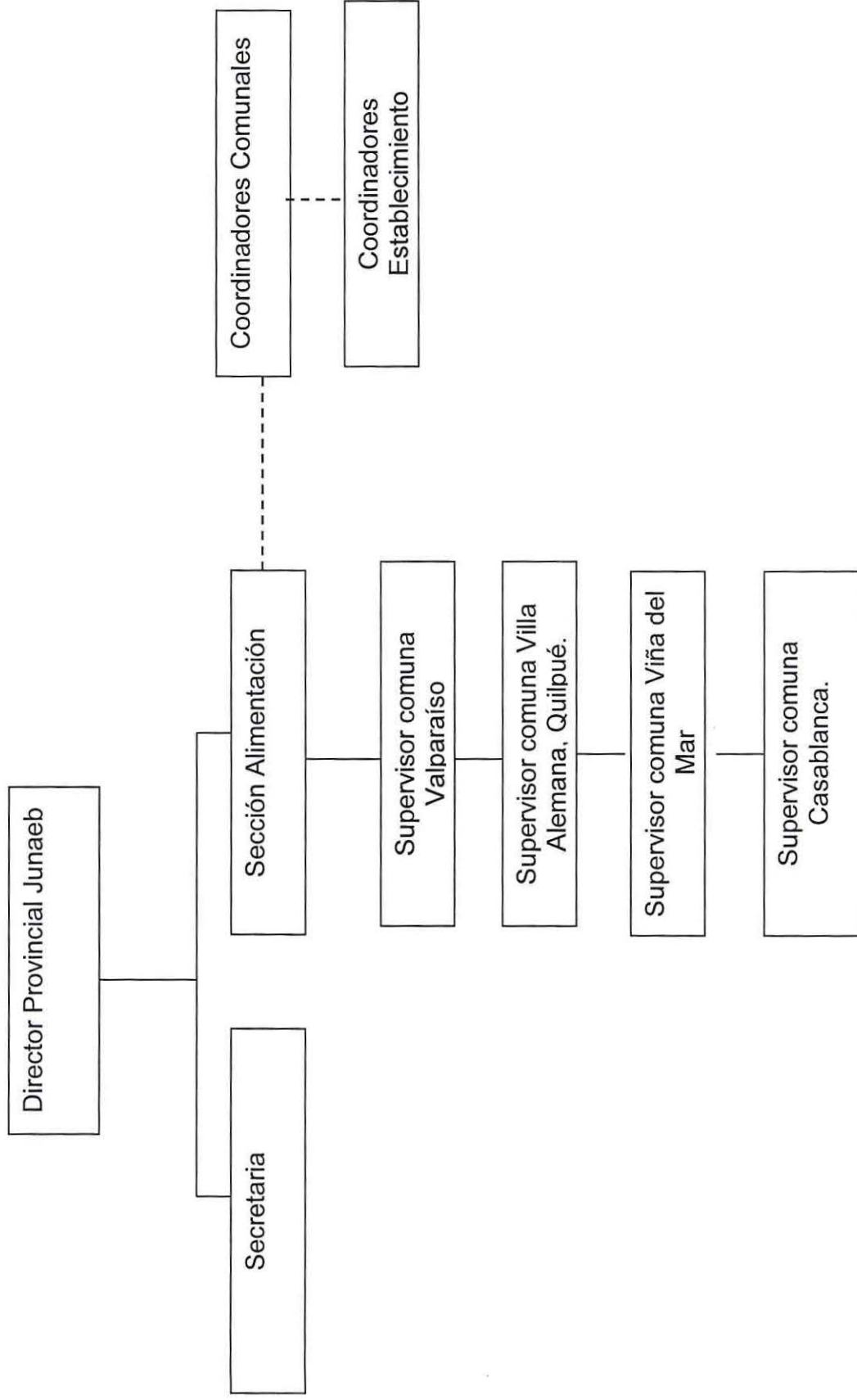
La dirección provincial de Valparaíso a nivel organizacional se encuentra como una de las divisiones de trabajo de la dirección regional de Junaeb, es decir ella es una unidad desconcentrada del nivel regional, que se encarga de la ejecución de tareas en el ámbito del programa de alimentación a nivel inferior o mas desagregado.

Cuenta con una distribución de personal armónico en cuanto a la cantidad de establecimientos a supervisar, para ello se dispone a cada supervisor de un par o una comuna en el caso específico de que fuese muy poblada, con sus correspondientes colegios a los que Junaeb entrega servicios, la finalidad que busca es detectar las falencias que puedan suceder en el proceso requerido para la disposición de los alimentos en los establecimientos.

4.2.2- Organigrama Nivel Regional JUNAEB.
Valparaíso



4.2.3 Organigrama Dirección Provincial Junaeb Valparaíso.



4.3- Recurso Humano: la dotación está dada por la cantidad de establecimientos educacionales a cargo. Este personal es de pertenencia de Junaeb, ya que para cumplir ciertas funciones se incluye personal externo que depende de otra entidad pero realiza tareas para Junaeb, en acuerdo a los convenios firmados por Junaeb y dicha entidad.

De esta manera los cargos se describen de la siguiente forma:

- El primero en el cargo de Director Provincial
- Cuatro en el cargo de Administrativos o Supervisores
- Uno en el cargo de Secretaría.

4.4.- Principales procesos.

1.- Distribución, recolección y revisión de la encuesta de Índice de vulnerabilidad Escolar (IVE) serán distribuidas a cada establecimiento en donde serán aplicadas por la unidad encargada a los cursos; kínder 1°basico y media, con el propósito de identificar aquellos con mayor índice de vulnerabilidad escolar y de esta manera asignar los programas según los parámetros que Junaeb tiene establecidos dentro de su políticas institucionales.

1.1.-Recopilación y revisión de las encuestas: la idea es corroborar los datos entregados por los apoderados de los establecimientos, es decir, que la encuesta este respondida en su totalidad. Este ejercicio se hace de forma manual. Luego de este proceso las encuestas correctas podrán seguir al paso de digitalización de los datos al nivel nacional que por este método asigna los programas de Junaeb.

2.-Ficha PAE: esta ficha tiene su nombre gracias al programa de alimentación escolar, entregado a cada establecimiento. Es un acta de carácter relevante, ya que es el medio por el cual el profesor encargado de PAE certifica la cantidad de raciones por programas que fueron asignadas y servidas a los alumnos. Esta información se hace llegar por el conducto regular (coordinador del establecimiento – coordinador comunal – supervisor) al departamento de alimentación provincial de Junaeb.

3.- Digitalización de la ficha PAE: existe un certificado específico de cada programa en cada establecimiento de la provincia. Estos mensualmente deben ser dispuestos en un programa computacional de nivel nacional el cual hace efectivo los pagos a los concesionarios que entregan las raciones alimenticias. He ahí la relevancia del PAE, ya que un mal registro de las raciones ocasiona distorsiones para los usuarios y beneficiarios del servicio.

4.- Programa de Salud: la dirección provincial realiza la función de gestor de servicios; odontológicos, auditivos, y oftalmológicos, a los alumnos con índice de vulnerabilidad escolar. Para ello dispone de las fichas de inscripción a las unidades en los establecimientos, las cuales regresan de vuelta por medio del mismo conducto regular de las fichas PAE.

5.- Difusión y realización de actividades de coordinación: en la entidad se realizan capacitaciones en terreno, a los establecimientos y encargados del Programa Pae, además de reuniones de coordinación y participación de los distintos actores involucrados en los procesos mismos del organismo.

4.4.1- Descripción sistémica: Entradas – Procesos – Salidas

En base a los procesos descritos anteriormente, el siguiente esquema dispondrá de las distintas entradas, procesos y salidas respectivamente que el sistema comprende.

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
1.- Recurso Humano	Desempeño de labores de supervisión, difusión relaciones públicas, además de labores Administrativas,	Servicio a los usuarios.
2.-Recursos Tecnológicos	Adaptación y mejoramiento de los sistemas establecidos.	Optimización de los recursos y con ello agilidad en el servicio.
3- Documentos y certificados.	Digitalización y conceptualización de ficha (Pae) ¹⁸ .	Contabilización al nivel nacional del gasto del concesionario para su posterior pago.
4.- Agentes Externos	Convenios de cooperación con otras entidades.	Apoyo a programas de la Institución.
5.- Información	Recopilación de diferentes datos de los distintos actores; establecimientos, apoderados, encargados de PAE, niveles jerárquicos superiores.	Fortalecimiento de la labor de la Institución en la toma de decisiones.
6.-Recursos Financieros.	Utilización de los recursos en los procesos de la institución.	Disposición a los usuarios de la administración eficiente de los recursos financieros
7.- Políticas Públicas a nivel superior	Ejecución de los planteamientos políticos.	Productos: Programas

¹⁸ Programa de Alimentación Escolar

CAPITULO V

5.- Desarrollo de Instrumento descriptivo.

Tendrá carácter cualitativo. Debido a que se basa principalmente en la observación de situación(es) problemas, utilizando como herramienta fundamental la descripción. Básicamente a partir del análisis referencial de lo existente, pretende reconstruir un método apoyado en la teoría y en análisis crítico del investigador.

5.1- Solución propuesta

Procedimiento Estandarizado.

Objeto: determinar la estructura estandarizada dentro de la sección de Junaeb, de sus principales tareas, en base al modelo de Katz y Kahn.

Alcance: ceñido a las actividades de los componentes de sección de Alimentación; Supervisores, Coordinadores Comunales, Coordinadores Establecimiento, apoyo de Secretaría y control de Director Provincial.

Conceptualmente un procedimiento estandarizado de las tareas a ejecutar es una herramienta de trabajo que promueve la cooperación entre los agentes involucrados, sea técnica, en el ámbito del desarrollo de los recursos humanos, la formación y el aprendizaje permanente para fomentar la eficiencia en el desempeño de las labores.¹⁹

Se describe en términos generales las acciones de los componentes del instrumento, basado en el modelo de sistemas de Información de Katz y Kahn, sus aplicaciones, alcances el cual puede ser aplicado a cualquier área de la organización que tenga problemas de integración o de estructuración en cuanto a la ejecución de sus procesos, entre otras.

¹⁹ Integración de conceptos legales y prácticos encontrados bajo la denominación de procedimiento. Ramos Jacqueline. 2008

5.1.1 Características:

- Integración de los conceptos administrativos y sistémicos en el desarrollo del instrumento.
- Definición por etapas de los componentes de producción, apoyo, mantención, adaptación y dirección dentro del sistema, describiendo los agentes específicos involucrados en los procesos de la Institución.
- Definición de los actores externos; enmarcados en las etapas del modelo Katz Y Kahn, definidos en los convenios de cooperación, planteando la formalización de sus funciones consensuales, a acordar posteriormente con la persona correspondiente al cargo.
- Establecimiento de un registro periódico de los procesos, bajo documentación ya sea manual o digital, fortaleciendo el respaldo al sistema y su desarrollo.
- La construcción del Instrumento incluiría el aprovechamiento de las capacidades de cada actor de la institución, a través de sus conocimientos y aprendizajes que en razón de experiencia poseen, mediante la sistematización.
- Incluir como herramienta la participación de alumnos de Universidades, Institutos Profesionales, que anualmente solicitan prácticas profesionales, acercarlos a la labor pública, con el fin de obtener una cooperación mutua; los alumnos por su parte traerían mano de obra y conocimientos recientes; y la institución brindaría aspectos técnicos cotidianos que fortalecerían al profesional.

5.2- Componentes de procedimiento, según Katz Kahn:

A)- Producción: los principales agentes encargados de este componente, son los funcionarios de la sección, quienes mediante la relación con su medio ambiente²⁰ interno, es decir, secretaría, acopio de documentos, dispondrá de los datos e insumos necesarios para procesarlos y transformarlos en servicio de calidad. Materializados en la fiscalización de las comidas, proporcionadas por los concesionarios, recepción y

²⁰ Según su etimología, proviene del latín *ambire*, rodear, es decir, algo que rodea una cosa. Conjunto de interacciones que existen entre los elementos, que no pertenecen al sistema, pero se relacionan con el.

entrega de encuestas IVE al nivel mayor, facilitadoras para la asignación de becas en los establecimientos.

Además de los agentes internos, esta labor es compartida con el personal externo, denominado Coordinador Comunal, el cual se configura mediante los convenios de cooperación con entes distintos de Junaeb. Este instrumento debe establecer una formalización escrita del conjunto de actividades a realizar a beneficio de los programas de Junaeb, por los coordinadores comunales, su periodicidad de asistencia al servicio y canales de comunicación controlables por Junaeb, resguardados en documentos de respaldos sean manuales o digitales.²¹ Esta formalización será consensuada y plasmada descriptivamente en los convenios, favoreciendo el control de las funciones de este, en Junaeb.

Se establece el acondicionamiento cuantitativo de la cantidad de establecimientos a cargo de cada coordinador, para equilibrar la carga de trabajo que posee un solo agente. Esta instancia se podría incorporar administrativos, o disminuir los establecimientos a cargos, dividiendo las comunas y asignando otros coordinadores.

Para la producción del servicio se establece la definición de equipos de trabajos con vínculos e ideales de servicio en conjunto, proporcionar a estos las herramientas disponibles y posibles de trabajo. Fijar líderes que comanden la acción de cada proceso a realizar en el área dispuesta. Desarrollo de una estructuración de las tareas, acorde a los procedimientos a realizar, desglosando en ellos; responsables, tiempos, plazos de ejecución de la tarea y las faltas por el no cumplimiento de ella.

Diseñar diagrama del conducto regular vinculando a los distintos actores responsables del programa de Alimentación, Programa de Salud y sus derivados, asignando responsabilidades a aquellos actores de orden de Junaeb, ante las falencias más cotidianas, los tiempos de entrega, consecuentemente las pérdidas por esa falla, (monetarias y de calidad en la entrega del servicio).

²¹ Previa existencia de un Sistema de Información los respaldos se registrarán en una base de datos, si no es así los respaldos serán manuales.

B)- Apoyo: En este caso al interior del área de alimentación se deberá formalizar tres aspectos esenciales de este componente.

1° Abastecimiento: encargado de manipular el entorno objetivo, de identificar proveedores de sus principales insumos, recolección de datos, encuestas, certificados Programa de Alimentación (PAE). Provisión de los insumos será de parte de los establecimientos, los usuarios, la dotación de apoyo frente a la alta actividad de procesamiento de datos Fiche IVE, que se realizará manualmente, planteando la necesidad de incorporar una Bases de datos (Sistemas de Información Administrativa) por parte del componente de dirección.

2° Exportación o difusión del servicio: este es un componente encargado a personas del medio ambiente interno del departamento de Alimentación, como lo es la figura del director provincial, quien difunde y capacita a los usuarios en diversas actividades. Por lo que el área de alimentación deberá propiciar la información necesaria sobre su desempeño para cumplir con el propósito. Se plantea la necesidad de optimización de los canales de comunicación existentes, que busquen más allá de una respuesta inmediata, más bien una búsqueda de la eficiencia y el alcance de los objetivos.

3° Legitimación o aceptación del servicio: Mediante la difusión e implementación de buenas prácticas laborales que propicien el logro de la eficiencia y la entrega de un servicio de calidad.

C)- Mantención: se desarrollará en dos áreas

1° Mantención de personas: objetivo mantener física y mentalmente a los individuos, al interior del sistema, disponer de instancias de control; asistencias, responsabilidad, cumplimiento de tareas, relación de cooperación con los coordinadores respectivos. La creación en los funcionarios un compromiso a diario con la labor que desempeñan,

incentivando en ellos el proceso de sistematización, es decir, la búsqueda de organización, mediante el aprovechamiento de la experiencia y sus capacidades, para poder desplegar todos esos aspectos, en la realización de sus actividades diarias. Propiciando funcionarios pro activos con habilidades, las cuales se proyecten en la ejecución de los procesos de manera lógica y organizada, respetando por ciertos los parámetros de estructura, tiempos y responsabilidades intrínsecos en ellos.

2° **Mantenimiento físico:** es decir la disponibilidad de herramientas físicas tales como; maquinas, vehículos, computadores, entre otros, esenciales para el desarrollo de la producción del servicio. Tiene estrecha relación con la adaptación, ente encargado de actualizar los instrumentos.

D)- Adaptación: Desarrollo de mecanismos y procesos que permitan adaptar el sistema a nuevos requerimientos. El desarrollo de este estaría a cargo de los agentes internos y externos de producción, más un agente del área, quien sistematizase, ordene y estructure los principales ámbitos de cambio o adaptación. La necesidad en este caso se observa en la adaptación de los sistemas de información administrativas disponibles, con el propósito de satisfacer las demandas que se presenten que van en aumento.

E)- Dirección: Esta unidad se encargará de la verificación de la ejecución de los procesos, de la generación del producto o servicio, y de la ejecución racional de los insumos. Actuara en ella, la jefa de departamento, en conjunto con los cabecillas de los coordinaros de cada establecimiento de la comuna. Dichos controles se proporcionarán por escritos, y guardados como respaldo.

Definirá los parámetros de evaluación internos de gestión en base a las tareas que realiza el funcionario a cargo de cada procedimiento. El rol de dirección contribuye a brindar apoyos administrativos en cuanto a la producción del sistema, es decir la disposición de los presupuestos, y los vínculos de cooperación mutua entre los diversos agentes se materializan y desarrollan en este ámbito. Actuara en ella las jefaturas

internas del departamento en conjunto con la dirección del sistema mayor. (Jefatura más director provincial).

5.3- Confección de Procedimiento.

1. Objetivo

El propósito de este documento es establecer la estructura básica de acción de los principales actores del área de alimentación de Junaeb, en sus actividades diarias, de acuerdo a un formato preestablecido.

2. Alcance

Este procedimiento cubre la realización de las funciones de los agentes internos y externos descritos en el organigrama de la dirección Provincial de Junaeb, con el apoyo de la secretaría y la dirección de la cabeza jerárquica.

3. Responsabilidades.

CARGO	RESPONSABILIDAD
1.-Dirección Provincial de Junaeb, cargo director.	<ul style="list-style-type: none">• Establecer los lineamientos básicos de trabajo al interior de la institución que comanda.• Liderar los trabajos en equipos meritorios de una sistematización al interior de la sección de alimentación.• Revisión periódica de la carga de trabajo de los agentes de producción internos, con el fin de encontrar mejoras probables.• Formalizar en los convenios de cooperación, con los agentes externos, sus tareas, responsabilidades y retroalimentación.

CARGO	RESPONSABILIDAD
2.-Secretaría.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y servicio a los usuarios, soporte de información. • Apoyo, en el acopio de documentos de los establecimientos, registro de antecedentes. • Vinculo de comunicación entre los componentes de producción internos y externos. • Encargada de proporcionar la información actualizada de los mensajes de correspondencia, insumos de información hacia el nivel de producción.

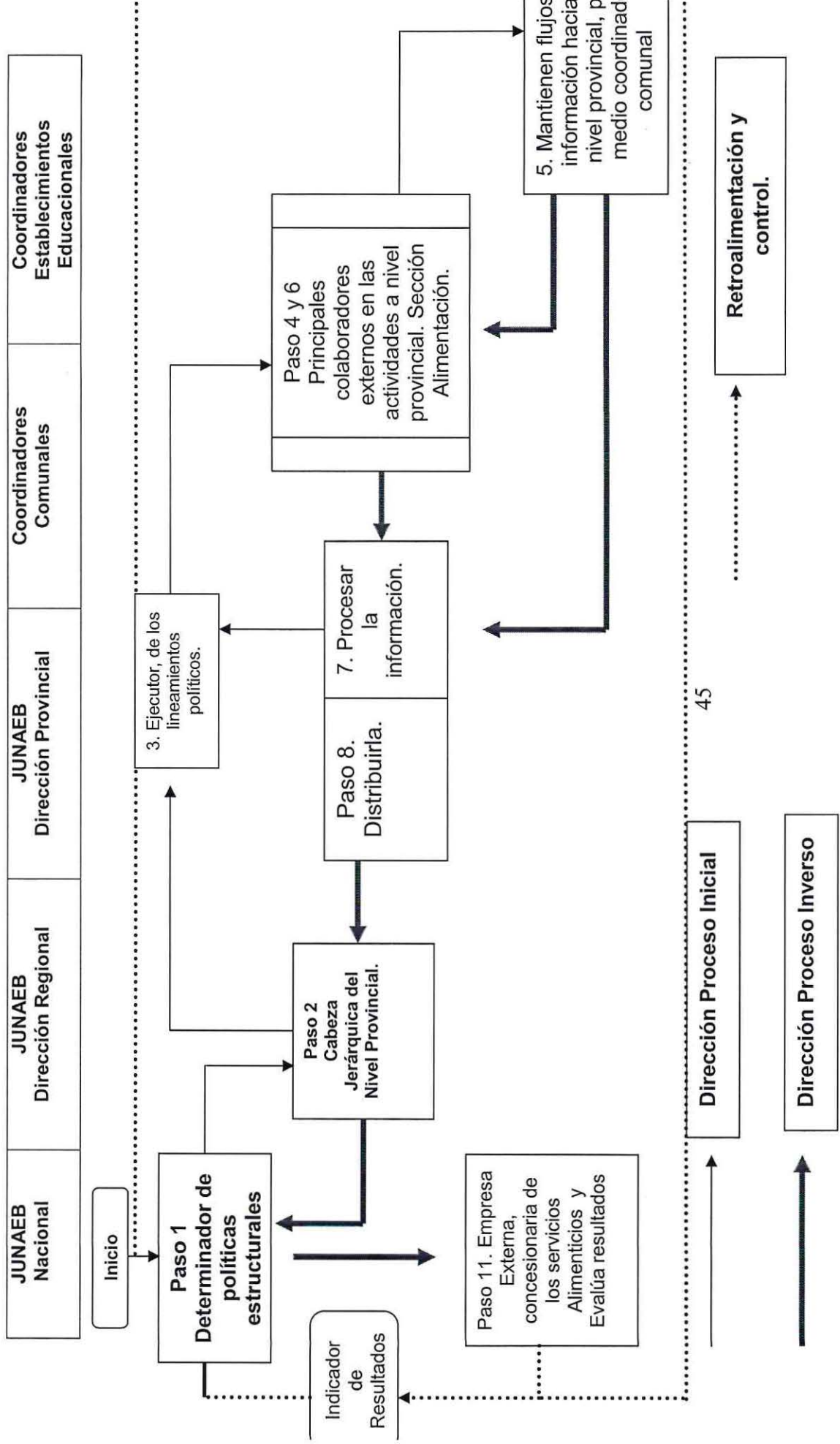
CARGO	RESPONSABILIDAD
3.-Supervisores.	<ul style="list-style-type: none"> • Encargados de la producción del servicio de control y registro de raciones alimentarias en cada establecimiento de su jurisdicción, asignada referente a cada comuna. • Responsabilidad de asignar satisfacción de los objetivos de soporte educativo, mediante la realización de sus funciones. • Mantención de registros actualizados de las demandas de los usuarios frente a la insatisfacción de las raciones en los establecimientos. • Responder por inconvenientes de operación de los concesionarios en los establecimientos, a través de medidas paliativas a la problemática que se suscite.

CARGO	RESPONSABILIDAD
3.-Supervisores.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer métodos de comunicación facilitadores de la retroalimentación del sistema, entre los agentes internos; de apoyo como secretaría, y Dirección. Además de los actores externos. • Realizar peticiones fundamentadas al nivel superior o de adaptación del sistema sobre cambios en los procedimientos, viables para un mejor servicio.

CARGO	RESPONSABILIDAD
4.- Coordinadores Comunales	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de los insumos de información necesarios para la producción, de los distintos establecimientos de su control. • Vinculo de más próximo de los actores de las escuelas, para realizar dudas, peticiones, formalizar reclamos. • Beneficiar la entrega expedita y oportuna de los documentos, y tareas declaradas en el convenio de cooperación con Junaeb, para optimizar la labor de las otras partes del sistema. • Entrega oportuna de la información a los establecimientos de los objetivos y misión de Junaeb, en cada programa que entregue.

CARGO	RESPONSABILIDAD
<p>5.- Coordinadores Establecimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar a diario las raciones alimentarias, dispuestas en el comedor, además de la asistencia de los alumnos a este. • Observar, los inconvenientes que se den en los comedores; sean de mala calidad de las comidas, servicios antigénicos, manipulación de alimentos incorrecta. • Otorgar la información recogida en los comedores al término del mes, a los coordinadores comunes, los cuales seguirán su conducto regular.

5.3- Diagrama de Flujo sistémicos de principales entradas y salidas. Junta Nacional de Auxilio y Becas.



5.4- Resultado Esperado

Construir un marco de acción para los procesos de Junaeb provincial, en base a las herramientas de la sistematización, los sistemas de información y teoría de sistemas con el propósito de estandarizar estas tareas.

Facilitar la labor del funcionario a través del aprendizaje propio de las tareas y funciones a realizar, es decir propiciar la participación y creatividad del mismo al momento de atender su función.

Entregar a los usuarios repuestas satisfactorias a sus necesidades que la institución cumpla con el propósito de soporte educativo, prestando a la comunidad el servicio más eficaz y eficiente posible. Optimizando la utilización de los recursos, cumpliendo el objetivo pero al mínimo costo que sea posible.

Otorgar un instrumento de integración básica entre los agentes involucrados en el proceso, además plantear la idea de integración en los sistemas, esencialmente con el objeto de evitar procesos manuales o para el mejoramiento productivo.

Disminuir el grado de Insatisfacción de los usuarios respecto a los servicios de Alimentación, respondiendo con mayor oportunidad a las demandas, gracias a la disposición oportuna de la información, la cual facilita la toma de decisiones.

Disminuir el margen de error en la cancelación a los concesionarios, por servicios no prestados debido al fortalecimiento de la capacidad productiva del funcionario, acorde a una eficiente organización y estructuración.

Contribuir desde una mirada conceptual y teórica en la concepción de una visión de mejoramiento de la gestión en beneficio de las instancias de desarrollo, participación y aseguramiento de los derechos fundamentales de las personas de nuestro país.

Conclusiones

Generales

1. En nuestra actualidad, las instituciones públicas toman mayor relevancia en el ámbito social, las personas se informan más y por lo tanto exigen la satisfacción a sus demandas, el rol de Administración Pública toma forma y sentido, ella es la ejecutora de las políticas, los desarrolla y las trasciende a cada usuario que las requiera.
2. Las fortalezas de la Administración Pública radican en sus capacidades, entre ellas los funcionarios públicos, personas al servicio, de la comunidad, con ideales de vocación, ellos son los encargados de velar por los recursos que el Estado dispone para cumplir con rol. De esta manera el funcionario, es y será el mayor recurso dentro de las organizaciones, el desarrollo de sus capacidades y el descubrimiento de otras forjarán una Institución más competente.
3. La necesidad latente de Instituciones Públicas, eficientes, que sean objeto de respeto y admiración por el servicio que brindan, son cada vez más demandadas. De ahí el desafío para los profesionales que desean desarrollarse en esta área, de ser capaces de integrar sus habilidades y fortalezas, mas allá de su propia satisfacción personal, cuidando la probidad y la ética profesional para entregar un programa que beneficie a las personas que lo soliciten.
4. La inserción al ámbito público de mejores expectativas de desarrollo, sean estas basadas en la teoría, en la experiencia de otros o en ciertos casos de la imaginación y creatividad innata de las personas, son elementos claves que nuestra Administración Pública debe tomar.
5. Las organizaciones públicas, durante años han sido catalogadas como burocráticas o ineficientes, al parecer en pocas ocasiones los críticos se han hecho parte del problema y han intentado solucionarlo, es así como muchos reclaman pero pocos participan y asumen un compromiso. Ante esto el propósito

fiel de entregar la acción profesional al servicio público entrelaza mi compromiso y el espíritu de superación que se espera traspase transversalmente el ámbito individual al colectivo.

Conclusiones Específicas

1. Al interior de las Instituciones, se sitúan y convergen un sin número de situaciones, procesos e información, al observarlos de manera particular, se pierde el sentido común de desarrollo de los objetivos que los forman. Por ello se hace necesaria una determinación de la estructura y principales vínculos con el sistema en general, para comenzar cualquier proceso o actividad de la institución.
2. La especificación de los procesos de forma escrita y de sabio conocimiento de los ejecutores de la actividad es una herramienta que favorece la eficiencia en la toma de decisiones y consecuentemente en el ciclo total del proceso que finaliza con la disposición del servicio a la comunidad.
3. El administrador público moderno necesita entender el descubrimiento científico e incorporarlo en las tomas de decisiones que es una función primordial de este, asimismo fortalecerá su dominio propio y contribuirá a la transparencia y al uso apropiado que el estado dispone para la satisfacción de las necesidades de la población.
4. El apoyo estructurado de los procesos es una herramienta de dominio organizacional interno y se encuentra con acceso de las personas que contratadas o en función de servicio voluntario participen en el servicio, además ellos serán asimismo los que tendrán que mantener esta herramienta en contante evaluación, adecuándola a los profundos cambios que nuestra era globalizada pida día a día.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO I, 2000. Selección Múltiple. Introducción a la Teoría General de la Administración, ed. Quinta. México, Grupo Mcgraw- Hill interamericana.

JOHANSEN O, 2004. Selección Múltiple. Introducción a la teoría general de Sistemas, ed. México, Grupo Noriega Editores.

LAUNDON KENNETH C. 1996 Selección Múltiple. Administración de los sistemas de información: organización y tecnología. México, Prentice Hall,

STAIR RALPH M. Selección Múltiple. Principios de sistemas de información: enfoque administrativo, Cengage Learning Editores, 2000

JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS, Balance de Gestión Integral. 2007 Santiago de Chile.

GOBIERNO DE CHILE, Congreso Nacional.2005. Constitución Política de la República de Chile.

GOBIERNO DE CHILE, Congreso Nacional 1964 LEY N° 15.720 Crea la Junta Nacional de auxilio escolar y Becas.

PESA EN CENTROAMERICA, Programa Especial para la Seguridad Alimentaria. Guía Metodológica de Sistematización.

INFORME PRACTICA PROFESIONAL, Junaeb Provincial de Valparaíso. 2008

APUNTE COMPLEMENTARIO, Cátedra Derecho Administrativo. Profesor Luis Sepúlveda Gutiérrez. 2006

UNIVERSIDAD DE CHILE, Estructura de Tesis, Santiago de Chile.

BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

JUNTA NACIONAL DE AUXILIO Y BECAS (JUNAEB) [en línea]

< <http://www.junaeb.cl/> >

ONG DE LA COMPAÑÍA DE JESUS [en línea],
<http://www.alboan.org/archivos/1viendo.pdf>

Contraloría General de La República de Chile [en línea]

<http://www.cgr.gov.ve/smc/pdf/informes/libro1/2-SITUAC-ADM-PUB-web.pdf>

Universidad de Chile. Los Estudios Metodológicos y la Administración Pública Moderna [en línea]

<http://www.moebio.uchile.cl/27/blanco.html>

LEWIN. Teoría de campo [en línea]

<http://forteza.sis.ucm.es/apto/alum0203/lewink.pdf>