

45

Fecha de presentación: julio, 2023
Fecha de aceptación: octubre, 2023
Fecha de publicación: diciembre, 2023

OPTIMIZACIÓN

DEL PROCESO DE ACOGIDA MEDIANTE UN SOFTWARE

OPTIMIZATION OF THE RECEPTION PROCESS THROUGH A SOFTWARE

Jorge Lenin Acosta Espinoza¹

E-mail: ui.jorgeacosta@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4254-4228>

Rita Azucena Díaz Vásquez¹

E-mail: ui.ritadiaz@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4183-6974>

Andrés Roberto León Yacelga¹

E-mail: ui.andresleon@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8901-4593>

Marco Antonio Checa Cabrera¹

E-mail: ui.marcocheca@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4169-581X>

José Luis Delgado Ontaneda²

E-mail: ss.joseldo82@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-5589-5256>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ibarra. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Acosta Espinoza, J., L., Díaz Vásquez, A., R., León Yacelga, A., R., Checa Cabrera, M. A. & Delgado Ontaneda, J., L. (2023). Optimización del proceso de acogida mediante un software. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 445-454.

RESUMEN

El artículo se centra en la importancia de proteger los derechos de los niños en entornos de acogida como la Casa Hogar de Jesús. Reconoce la necesidad de implementar un software de gestión para mejorar la administración de expediente. La investigación, realizada a través de un cuestionario, resalta los desafíos en la gestión manual de la información. Los resultados identifican la complejidad y necesidad de herramientas eficientes para coordinar actividades diarias, administrar expedientes y facilitar una comunicación interna efectiva atendiendo las necesidades particulares de cada niño. El software fue desarrollado basado en un marco de trabajo ágil, el cual ofrece una estructura flexible y adaptable, alineándose de manera efectiva con las necesidades cambiantes y los requisitos específicos de la institución. Está diseñado para garantizar eficiencia, seguridad y facilidad en la gestión de información crítica para el cuidado de los menores.

Palabras clave: Derechos de los niños, software de gestión, entorno ágil, eficiencia, flexibilidad, seguridad.

ABSTRACT

The article focuses on the importance of protecting children's rights, in care environments such as the Casa Hogar de Jesús. It acknowledges the need to implement management software to improve record administration. The research, conducted through a questionnaire, highlights the challenges in manual information management. The results identify the complexity and necessity of efficient tools to coordinate daily activities, manage records, and facilitate effective internal communication while addressing the particular needs of each child. The software was developed based on an agile framework, offering a flexible and adaptable structure that effectively aligns with changing needs and specific institutional requirements. It is designed to ensure efficiency, security, and ease in managing critical information for the care of minors.

Keywords: Children's rights, management software, agile environment, efficiency, flexibility, security.

INTRODUCCIÓN.

Los niños, como individuos en formación y parte fundamental de la sociedad, merecen especial protección, cuidado y consideración. Reconocer y garantizar sus derechos es esencial para su desarrollo integral y bienestar. Estos derechos, a menudo respaldados por marcos legales y acuerdos internacionales, abarcan aspectos cruciales como el acceso a la educación, la atención médica, la protección contra la violencia, y la oportunidad de crecer en un entorno que fomente su pleno potencial. La protección de estos derechos es un deber moral y legal, y su garantía es vital para el desarrollo saludable de los niños, asegurando un futuro más justo y equitativo (Nogueira, 2017).

Los derechos de los niños constituyen un pilar fundamental en la protección y el desarrollo de la infancia (M Collins & H V Wright, 2022) whether protection efforts are working, and how we are carrying them out. Many scholars have noted the apparent conflict between the idea of children's rights as universal and the particular realities of local contexts, understandings, and experiences. Some argue that the failures of child protection are due to the structure of the children's rights framework itself. However, we contend that the issues lie in traditional child protection systems and frameworks, and how children's rights are (or are not). Estos derechos, consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, reconocen la importancia de proporcionar un entorno seguro, cuidado y protección a todos los menores. Sin embargo, diversos factores, como el abandono, el maltrato o la ausencia de cuidado parental, pueden llevar a situaciones donde se vulneran estos derechos. Las casas de acogida, en este contexto, emergen como espacios cruciales para garantizar la protección, el bienestar y el cuidado de niños y niñas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad (Carvajal Aldaz et al., 2022). Estas instituciones juegan un papel fundamental al ofrecer un entorno seguro y estable para aquellos menores que, por diversas circunstancias, no pueden vivir con sus familias. Este entorno seguro no solo abarca sus necesidades básicas, sino que también procura brindar apoyo emocional, educativo y psicológico, permitiéndoles crecer en un ambiente saludable y propicio para su desarrollo integral.

El acogimiento institucional es una modalidad de protección a la infancia que implica el cuidado y la atención de niños y adolescentes en instituciones como orfanatos, hogares de acogida o centros de atención (Quevedo Cruz, 2019). El objetivo principal es proporcionar un entorno seguro y de cuidado temporal cuando no pueden vivir con sus familias biológicas debido a diversas razones, como abuso, negligencia o situaciones de riesgo. Existen

normativas internacionales, como la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, que establecen estándares para garantizar los derechos y la protección de los niños en acogida institucional. Estos estándares promueven la reintegración familiar siempre que sea posible y garantizan un ambiente de cuidado de calidad en las instituciones.

Además, se han observado diferencias significativas entre estudios que comparan a menores en cuidado residencial con aquellos que residen con sus familias biológicas. Dichos estudios indican que los menores bajo cuidado residencial tienden a experimentar mayores desafíos emocionales. Respecto a la habilidad de socialización de estos menores, las investigaciones sugieren que estos pueden enfrentar obstáculos al establecer y mantener contactos e interacciones sociales. Estas dificultades pueden derivarse de la predisposición a la sospecha y la desconfianza hacia las personas en su entorno, o bien pueden ser resultado de la provocación de problemas en dicho entorno (MANSILLA YUGUERO et al., 2018).

En el caso de Ecuador, el acogimiento institucional representa una medida de protección temporal establecida por la autoridad judicial. Se aplica en situaciones en las que no es factible la acogida familiar y su finalidad es brindar cuidado y protección a niños, niñas y adolescentes que no pueden permanecer en su entorno familiar. Esta medida es el último recurso y se cumple únicamente en aquellas entidades de atención debidamente autorizadas (Ecuador Congreso Nacional, 2003). Durante la ejecución de la medida, la entidad responsable tiene la obligación de preservar, mejorar, fortalecer o restituir los vínculos familiares, prevenir el abandono, procurar la reinserción familiar del niño, niña o adolescente en su familia biológica o procurar su adopción (MIES, 2017).

En la actualidad, Ecuador cuenta con regulaciones que establecen los procedimientos y requisitos para la creación de programas de acogida institucional y casas de familia, bajo los cuales estas instituciones operan. A continuación, se proporciona el nombre específico de este conjunto de regulaciones: "Programa de Acogida Institucional y Casa de Familia" (MIES, 2017). También es importante agregar el modelo de atención de acogida institucional con la cual se rigen las casas de acogida que poseen un convenio con instituciones gubernamentales como el MIES (Modelo de atención acogida institucional).

La Casa Hogar de Jesús, ubicada Santo Domingo, Ecuador, representa un faro de esperanza para menores de 18 años en situación de vulnerabilidad. Su propósito principal radica en ofrecer mucho más que un refugio; se esfuerza por garantizar el bienestar integral de los niños y

adolescentes que llegan a sus puertas. Esta institución se compromete no solo a brindar un ambiente seguro, sino también a nutrir el desarrollo emocional, educativo y físico de estos niños y jóvenes. A través de un enfoque holístico, la Casa Hogar de Jesús aborda las necesidades psicoafectivas, educativas y de salud de cada menor. Además, no se limita a ser solo un refugio temporal; se dedica de manera activa a facilitar la reinserción de los menores en entornos familiares saludables. La Fundación Calasanz, en su informe de 2018, destaca la importancia y la dedicación de esta institución en la protección y el cuidado de los menores desfavorecidos en Ecuador (Nuñez A, 2018).

La gestión de expedientes en la fundación es fundamental para garantizar un cuidado óptimo y completo de los menores. Sin embargo, la profusión de datos e información en estos archivos representa un desafío significativo. Este exceso de información a menudo conlleva a dificultades prácticas, como la insatisfacción al acceder a la información requerida, retrasos en la toma de decisiones importantes, y confusión al monitorear y llevar un seguimiento detallado de cada niño y adolescente, tanto dentro como fuera de la institución. Las variaciones constantes en los formatos y las regulaciones de las organizaciones colaboradoras añaden un nivel adicional de complejidad a esta situación. Esta dificultad es aún más pronunciada dado el constante cambio y movimiento de menores dentro del sistema de atención y su interacción con diferentes entidades. El acceso eficiente y preciso a la información relevante es crucial para garantizar la continuidad y efectividad de la atención brindada a estos jóvenes.

La gestión manual de procesos relacionados con los expedientes de menores conlleva problemas significativos. La ineficiencia es uno de los problemas principales, ya que el procesamiento manual de documentos trae consigo retrasos y aumenta el riesgo de errores humanos. La falta de visibilidad en tiempo real dificulta el seguimiento y la toma de decisiones oportunas. La colaboración se ve limitada por la necesidad de interacciones en persona para compartir documentos físicos. Estos factores combinados contribuyen a la complejidad de la gestión de expedientes y a la insatisfacción general con el proceso. Por lo que se hace necesaria una herramienta que agilice y facilite este proceso.

La investigación tiene como objetivo desarrollar una aplicación web que optimice la gestión de expedientes de menores en la institución de acogida Casa Hogar de Jesús. Haciendo énfasis en la atención individualizada de acuerdo con las necesidades de cada menor. Promoviendo la reinserción familiar y la adopción. Asegurando, además, la eficiencia y seguridad en la gestión de información relacionada con su cuidado y bienestar.

MATERIALES Y MÉTODOS.

- Se llevó a cabo una investigación descriptiva, la cual permite detallar las características de una población o del tema bajo estudio. Buscando responder a interrogantes como quién, qué, dónde, cuándo y cómo. Este proceso investigativo es más formal y estructurado que el abordaje exploratorio (Merino Sanz, 2015). El propósito de esta investigación fue obtener información sobre los procedimientos llevados a cabo en el centro de acogida, así como sobre la recepción de información contenida en los expedientes de niños y adolescentes.
- Investigación explicativa: Esta clase de estudio demanda la combinación de métodos analíticos y sintéticos, junto con enfoques tanto deductivos como inductivos, con el fin de explorar y explicar las razones detrás del objeto de investigación (Nieto, 2018). Se utilizó para revelar las razones que fundamentan la situación, explicando las causas y efectos derivados de la implementación de un software que gestione los procesos en el centro de acogida.
- La investigación bibliográfica implica examinar la información escrita disponible sobre un tema específico. Se usa con el fin de identificar conexiones, disparidades, progresos, enfoques o el estado actual del conocimiento en relación al tema en estudio (Nieto, 2018). Este enfoque investigativo se utilizó para respaldar el trabajo desarrollado y adquirir conocimientos vinculados al tema, tales como: software, Visual Basic, sistemas de gestión, tipos de ingresos y egresos.
- Métodos de investigación:
 - El método analítico se utiliza para examinar fenómenos individuales. La inducción se emplea para formular leyes generales. El método deductivo aplica esas leyes a situaciones específicas; y a través de la síntesis, se integran conocimientos que parecen no estar relacionados (Cortez Torrez, 2018). Esta metodología se utilizó para analizar la información recolectada tanto de la investigación de mercado como de la teoría que fundamenta el trabajo. Se examinaron datos de autores de renombre que respaldaron el marco conceptual y de referencia.
 - Método deductivo: Permite la validación lógica y empírica de las teorías. A través de este método, se puede probar la validez de una teoría mediante la recopilación y el análisis de evidencia concreta, lo que contribuye al avance del conocimiento en diversas áreas del saber. Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal (Reyes Blácido, et al., 2022). Este método ayudó a llevar información de lo particular a lo general, esto se reflejó en

la investigación de mercado que se realizó y en las conclusiones de este.

- Técnicas y herramientas de investigación: Se recurrió a fuentes tanto primarias como secundarias para la recopilación de información. Las fuentes primarias requieren ser desarrolladas por el investigador, ya que la información no se encuentra disponible previamente. Esto implica la búsqueda de datos relevantes para el desarrollo de estrategias comerciales, que a menudo involucra interactuar con clientes, intermediarios y competidores (Cortez Torrez, 2018). Por otro lado, las fuentes secundarias son aquellas que recopilan información que ha sido previamente procesada y elaborada, ya sea por la misma entidad o por terceros externos. En realidad, cualquier investigación debería comenzar con la búsqueda de fuentes secundarias debido a la eficiencia temporal y de esfuerzo que aportan al desarrollo de la investigación, además de representar un ahorro económico significativo. Para la recolección de datos, se utilizó una entrevista estructurada, diseñada específicamente con un cuestionario para preservar la privacidad de las respuestas.

La encuesta permitió obtener datos relevantes del personal administrativo y operacional de las diferentes casas de acogida de Santo Domingo, así como del personal externo que tiene relación directa con estas entidades. Se elaboró con el propósito de determinar las causas fundamentales por las que es necesario optimizar el proceso de acogida en la Casa hogar de Jesús.

1. Información General:

- Nombre:
 - Cargo o función en la Casa Hogar:
 - Tiempo de trabajo en la institución:
1. ¿Cuáles son las actividades diarias que realizas en la Casa Hogar?
 2. ¿Qué procesos consideras más críticos o desafiantes en el manejo diario de la casa de acogida?
 3. ¿Actualmente, cómo se gestionan los registros de los niños y adolescentes acogidos?
 4. ¿Qué dificultades has experimentado al manejar la información de los expedientes de los menores?
 5. ¿Cuáles son las principales necesidades que consideras podrían ser abordadas mediante un software de gestión específico?
 6. ¿Cómo crees que un software especializado podría mejorar la gestión en el centro?
 7. ¿Qué funciones o características te gustaría ver en un software de gestión para la casa de acogida?

8. ¿Qué beneficios crees que aportaría un software de gestión en términos de eficiencia y calidad en el trabajo diario?
9. ¿Cómo crees que el personal se adaptaría a la implementación de un nuevo sistema de software en la Casa Hogar?
10. ¿Cuáles serían, desde tu perspectiva, los posibles desafíos durante la implementación de un software de gestión?
11. ¿Qué apoyo o recursos consideras necesarios para una transición exitosa hacia un nuevo sistema de gestión?
12. ¿Tienes alguna sugerencia adicional o comentario que te gustaría compartir sobre la implementación de un software de gestión en la casa de acogida?

Población y muestra: La población en la presente investigación estuvo comprendida por las distintas casas de acogida en la localidad de Santo Domingo tal como se muestra en la tabla 1. Se tomó en cuenta a las personas internas y las personas externas que tienen relación directa con la institución.

Tabla 1. Población de estudio.

Casas de acogida	Población
Casa hogar de Jesús	35
Fundación Calasanz	50
Fundación y Acción Social Cáritas	30
Valle Feliz de Santo Domingo	15
Jesús de La Divina Misericordia	25
Abogados, jueces.	18
Instituciones públicas (MIES, DINAPEN)	35
POBLACION TOTAL	208

Fuente: Elaboración propia.

El cálculo para la muestra se hará aplicando la ecuación 1.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p * q))}{N}} \quad (1)$$

Donde:

N = 208 (tamaño de la población finita)

Una vez sustituidos los valores en la ecuación 1, se obtuvo una muestra de 135 integrantes.

El software propuesto se desarrolló bajo el marco de trabajo de Scrum. Este se enfoca en la gestión de proyectos complejos y se basa en principios ágiles para el desarrollo de software (Hernández Bejarano & Baquero Rey, 2020). A diferencia de una metodología estricta que dicta pasos específicos a seguir, scrum proporciona un conjunto de directrices, roles y procesos flexibles que permiten adaptarse a diferentes proyectos y equipos de trabajo. Ofrece una estructura que se puede ajustar según las necesidades específicas de cada equipo, fomentando la flexibilidad y la capacidad de adaptación durante el ciclo de desarrollo. Se empleó por la necesidad de mantener una comunicación constante con el cliente/usuario y de realizar entregas parciales del sistema de forma regular (Kadenic et al., 2023) Scrum is dominating the industrial agile software development practices. Yet, there is a lack of studies that directly explores the role of team maturity and key components of the Scrum framework on being successful at Scrum. Objective We investigate the impact of team maturity and four categories of the Scrum framework (team composition, Scrum values, Scrum roles, and Scrum events).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En un primer instante, se optó por llevar a cabo la caracterización detallada de la muestra de estudio. Cuya composición se presenta en la figura 1.



Figura 1. Caracterización de la muestra de estudio.

Fuente: Elaboración propia.

Se escogieron 135 personas entre, trabajadores de las casas de acogida, instituciones públicas en relación estrecha con ellas, así como abogados y jueces de la localidad. Luego de caracterizar la muestra de estudio, se optó por diagnosticar el estado actual del proceso de gestión en las casas de Acogida de Santo Domingo. A través del cuestionario plasmado en el acápite anterior, se lograron identificar varios aspectos relevantes por preguntas. Los mismos se describen a continuación y sirven como introducción para analizar la necesidad de un software de gestión del proceso de acogida en la casa Hogar de Jesús de Santo Domingo.

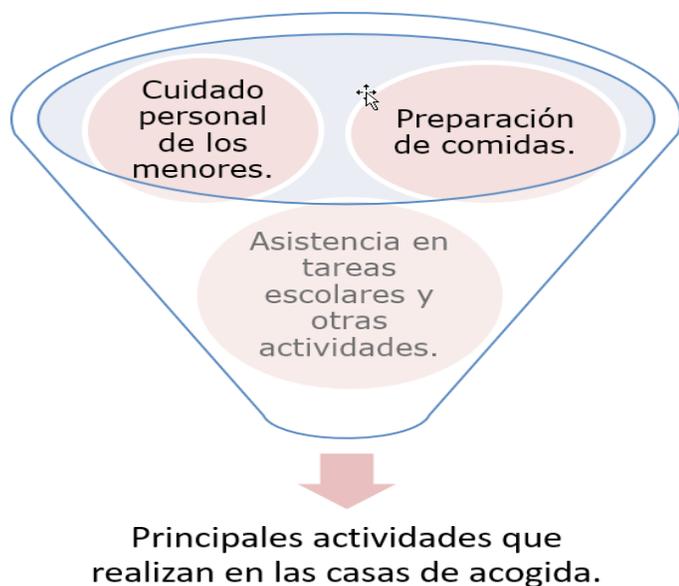


Figura 2. Consideraciones de interés sobre la pregunta 2.

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados desempeñan un papel activo y comprometido en el cuidado diario de los menores acogidos. Este compromiso se refleja en una variedad de responsabilidades que incluyen desde brindar cuidados personales y apoyar en las tareas escolares, hasta organizar actividades recreativas y de esparcimiento para promover su bienestar integral. No obstante, sus responsabilidades van más allá. La preparación de comidas equilibradas y nutritivas es una tarea esencial. Por otra parte, la coordinación con el personal de apoyo para asegurar un ambiente seguro y propicio para el crecimiento y desarrollo de los menores es una parte fundamental de su labor diaria. Además, su labor abarca una gama de otras que aseguran el cuidado integral y la atención dedicada a las necesidades individuales de cada niño y adolescente acogido. Estas responsabilidades requieren un compromiso constante, dedicación y sensibilidad para abordar las necesidades cambiantes y variadas de los menores en el entorno de la casa de acogida. Ver figura 2.

En la pregunta 3, se exploran los aspectos críticos y desafiantes a los que se enfrentan diariamente en el funcionamiento de las casas de acogida. Un análisis detallado revela que, para muchos de los encuestados, algunos de los procesos más desafiantes y de alta prioridad incluyen la gestión de emergencias médicas, la cual demanda una respuesta rápida y efectiva ante situaciones imprevistas que afectan la salud de los menores. Además, se destaca la compleja labor de coordinar actividades escolares que aborden las necesidades educativas de cada niño o adolescente, adaptándose a diferentes niveles educativos y

requerimientos individuales. Este proceso no solo implica la planificación de programas educativos, sino también la atención a las barreras que puedan interferir con el progreso académico de los menores en un entorno de acogida. Asimismo, la manutención de un registro minucioso y detallado de las necesidades específicas de cada niño y adolescente, que pueden variar considerablemente, es una tarea desafiante pero esencial. Estos registros son fundamentales para garantizar una atención personalizada y adaptada a las particularidades y circunstancias individuales de cada menor, asegurando así su bienestar y desarrollo integral en la casa de acogida.

Se pudo constatar que los registros de los niños y adolescentes acogidos se llevan a cabo mediante la utilización de documentos manuales. Los cuales son archivados en carpetas o expedientes guardados en las oficinas. Algunos registros se hacen en formato digital, pero no están centralizados o en un sistema integrado. Otros refieren que utilizan hojas de cálculo o documentos en plataformas en la nube, pero que no utilizan un sistema específico de gestión. Por lo que los datos se organizan de manera parcial en diferentes formatos digitales. Ver figura 3.

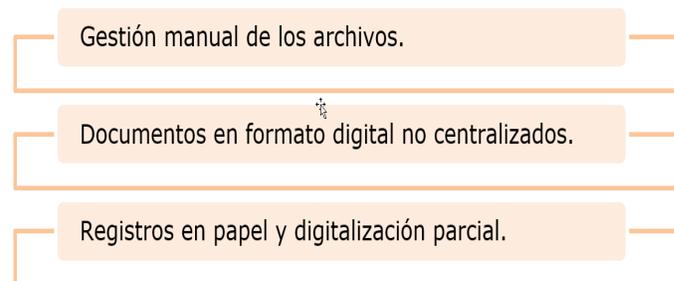


Figura 3. Modo de gestión de los registros actualmente.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a la pregunta 4.

A cerca del contexto de la pregunta 5 los entrevistados concuerdan en que presentan dificultades para acceder a la información de manera rápida y eficiente, debido a la falta de una estructura organizada en los expedientes. Presentan problemas al mantener los expedientes al día con los cambios o evoluciones en las necesidades de los menores, debido al carga de trabajo. Además, experimentan dificultades al buscar información concreta sobre la salud, educación o situaciones familiares de los menores en los expedientes. Otra dificultad relevante a la que se refieren es con la pérdida ocasional de documentos y la falta de seguimiento efectivo.

Referente a la pregunta 6 del cuestionario, plantean que un software de gestión especializado se vislumbra como

una solución integral. Este permitiría centralizar la información de los menores, proporcionando un acceso más ágil y una gestión más efectiva de los expedientes. Esta herramienta facilitaría la coordinación de actividades diarias, el seguimiento detallado del progreso individual de los menores y una mejor planificación de los cuidados necesarios. Además, agilizaría la comunicación interna entre el personal, promovería la seguridad y privacidad de la información sensible. Por otra parte, aseguraría una gestión eficiente y cuidadosa de las necesidades de los menores en las casas de acogida.

Afirman, además, que un software especializado agilizaría el acceso a la información y simplificaría la coordinación entre el personal. También mejoraría la toma de decisiones basada en datos concretos. Estas opiniones basadas en la pregunta 7.



Figura 4. Características que debería tener el software.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de la pregunta 8.

Los trabajadores del centro de acogida expresan la importancia de un software de gestión que centralice la información de los menores acogidos, facilitando el acceso a los datos relevantes desde una única plataforma. También enfatizan la importancia de contar con funciones que garanticen la seguridad y privacidad de la información sensible de los menores, así como herramientas que permitan un seguimiento personalizado de las necesidades individuales de cada niño. Además, esperan la inclusión de herramientas para generar informes detallados y análisis que respalden la toma de decisiones fundamentadas en datos concretos, optimizando la gestión y planificación. Asimismo, destacan la importancia de características que mejoren la comunicación interna entre el personal, agilizando el intercambio de información relevante sobre los menores. También resaltan la necesidad de funciones que agilicen las tareas administrativas

diarias, reduciendo el tiempo empleado en actividades de documentación y organización. Ver figura 4.

Resaltan que la implementación del software de gestión del proceso de acogida optimizaría el tiempo empleado en tareas administrativas, mejoraría la planificación de actividades y contribuiría a una atención más integral para los menores. Así mismo consideran que con la capacitación adecuada y un soporte continuo, el personal se adaptaría progresivamente al nuevo sistema. También plantean a modo de sugerencias, que sería ideal tener una fase piloto para evaluar el software y recoger *feedback* (retroalimentación) del personal antes de su implementación completa.

La creación de un sistema basado en la web proporciona una serie de beneficios fundamentales (Haro et al., 2019). En primer lugar, la centralización de información permite compilar de manera organizada detalles sobre la historia y necesidades de salud, educativas y emocionales de cada menor, facilitando su reinserción o adopción al tener todos los datos accesibles en un solo lugar y de esta manera garantizar la seguridad y privacidad de estos datos mediante un acceso controlado. Además, posibilita el seguimiento continuo del progreso de cada menor, lo que simplifica la evaluación de su desarrollo y permite la adaptación de servicios según sea necesario. Finalmente, proporciona información en tiempo real, fundamental para la toma de decisiones oportunas y la identificación temprana de necesidades y problemas. En conjunto, estos aspectos hacen que una aplicación web mejore significativamente la gestión de expedientes de menores en una casa de acogida, garantizando un enfoque más eficaz y personalizado para el bienestar de los menores.

En el contexto de *Scrum*, la distribución de roles desempeña un papel fundamental en la organización y ejecución efectiva de proyectos de desarrollo de software. *Scrum*, como marco ágil ampliamente adoptado, define tres roles principales, cada uno con responsabilidades específicas. El *Product Owner*, el *Scrum Master* y el *Development Team* conforman el núcleo de un equipo *Scrum* (Kadenic et al., 2023) Scrum is dominating the industrial agile software development practices. Yet, there is a lack of studies that directly explores the role of team maturity and key components of the Scrum framework on being successful at Scrum. Objective We investigate the impact of team maturity and four categories of the Scrum framework (team composition, Scrum values, Scrum roles, and Scrum events). Cada uno de estos roles desempeña una función única y colabora estrechamente para garantizar la entrega de un producto de alta calidad. Tabla 2

Tabla 2. Roles de Scrum.

Roles	Descripción
Product Owner	Psicóloga de la Casa Hogar de Jesús
Scrum Master	Director del proyecto
Development Team	Desarrollador

Fuente: Elaboración propia.

El rol de **Scrum Master** actúa como un facilitador y líder del equipo. Su función principal es asegurarse de que el equipo comprenda y siga los principios y prácticas de Scrum. Además, ayuda a resolver obstáculos que puedan afectar la productividad del equipo. El **Product Owner** es responsable de maximizar el valor del trabajo del equipo Scrum. Define y prioriza las funcionalidades del producto, administra el backlog del producto y asegura que el equipo esté trabajando en las tareas más relevantes para alcanzar los objetivos del negocio. El **Development Team** funciona como un equipo multifuncional y autoorganizado. Se encarga de convertir los elementos del backlog del producto en incrementos potencialmente entregables del producto al final de cada sprint. Son responsables de planificar su trabajo, colaborar estrechamente y entregar las funcionalidades acordadas. A continuación, se ilustran mediante la tabla 3, los tipos de usuarios con acceso al sistema, que se definieron:

Tabla 3. Tipos de usuarios con acceso al software.

Tipos de usuarios	Descripción
Administrador	Acceso a todas las funcionalidades del sistema.
Usuario	Acceso a las funcionalidades con relación al ciclo de acogida del niño, niña y adolescente.
Abogado	Acceso solo a los expedientes de los niños, niñas y adolescentes.

Fuente: Elaboración propia.

Como parte del proceso de desarrollo del software se realizó el levantamiento de requisitos. De este levantamiento, se identificaron las siguientes funcionalidades que tendrá la aplicación.

- Gestión del ciclo de acogida de cada niño, niña o adolescente.
- Gestión de expedientes.
- Gestión de los familiares de los niños, niñas y adolescentes.
- Gestión del personal.
- Gestión de los estados.
- Gestión de actividades y agendas.

- Generación de reportes y análisis.

La imagen 8 muestra una representación visual del acceso (**login**) que introduce la puerta de entrada a la aplicación desarrollada. Como punto de partida, el **login** simboliza el acceso a una herramienta de gestión del proceso de acogida en la Casa Hogar de Jesús. Además, marca el inicio de una experiencia de usuario diseñada para ofrecer eficiencia, seguridad y facilidad en la gestión de información crucial para el cuidado de los menores acogidos. Esta imagen ilustra la primera interacción con la plataforma. Se enfoca en garantizar un acceso ágil y seguro, otorgando a los usuarios la capacidad de ingresar y comenzar a utilizar las funcionalidades. Las que facilitarán el día a día en el seguimiento y cuidado de los niños y adolescentes de la Casa Hogar de Jesús.



Figura 8. Login del sistema.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES.

El artículo proporciona una visión comprensiva de la importancia de garantizar y proteger los derechos de los niños en instituciones de acogida, específicamente en la Casa Hogar de Jesús. Reconoce la necesidad de un software de gestión para agilizar y mejorar la administración de expedientes de menores. Se evidenciaron los desafíos actuales en la gestión manual de información. La investigación, realizada a través de un cuestionario, destaca la complejidad y la necesidad de herramientas eficientes para coordinar actividades diarias, gestionar expedientes, y garantizar una comunicación interna efectiva, abordando así las necesidades específicas de cada niño.

Los descubrimientos obtenidos a través del análisis detallado de las necesidades, procesos actuales y desafíos en la gestión de expedientes de menores destacaron la urgencia de centralizar la información. Esta centralización se reveló como un pilar fundamental para garantizar que los datos sensibles estén disponibles de manera organizada, segura y accesible, mejorando así la eficiencia en el cuidado de los menores. La necesidad de mantener la confidencialidad y la integridad de la información se hizo evidente, apuntando a la importancia de salvaguardar la privacidad de los datos y asegurar un acceso restringido a aquellos con los permisos adecuados.

La generación de informes detallados fue identificada como una necesidad crítica. Estos informes permiten obtener una visión completa y comprensiva de cada niño y adolescente acogido. De esta manera, facilitan una comprensión más profunda de sus necesidades individuales. Lo que permite a los profesionales involucrados tomar decisiones informadas y precisas para abordar de manera efectiva los requisitos específicos de cada menor.

Además, el análisis meticuloso de métodos y herramientas de investigación condujo a la adopción de un marco de trabajo basado en Scrum para el desarrollo del software de gestión. Este marco ágil proporciona una estructura flexible y adaptable que se alinea de manera efectiva con las necesidades cambiantes y los requisitos específicos de la institución. Asimismo, la consideración de los tipos de usuarios con acceso al sistema se reveló como un factor esencial para garantizar la eficacia y seguridad del software. Otorgando diferentes niveles de acceso y control a los profesionales y autoridades relevantes en el cuidado de los menores.

La propuesta del software responde a la gestión del ciclo de acogida de menores, administración de expedientes y actividades, junto con la generación de reportes. Herramienta diseñada para garantizar eficiencia, seguridad y facilidad en la gestión de información crítica para el cuidado de los menores. Esta primera interacción proporciona un acceso rápido y seguro, marcando el inicio de la experiencia del usuario en la plataforma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carvajal Aldaz, D., Cantos, M., Delgado, M., & Gonzalez Narvaez, M. (2022). Improving of Knowledge, Attitudes, and Practices Towards Food Safety Among Caregivers in a Child Shelter in Ecuador to Provide Safe and Nutritious Meals. *Current Developments in Nutrition*, 6, 553. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S247529912313527X>
- Cortez Torrez, J. A. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Apthapi*, 4(1), 1036–1062. <https://apthapi.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/213>
- Ecuador, Congreso Nacional. (2003). Ley No. 2002-100 Código de la niñez y adolescencia. *Registro Oficial 737*. https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/11020.pdf
- Haro, E., Guarda, T., Zambrano Peñaherrera, A. O., & Ninahualpa Quiña, G. (2019). Desarrollo backend para aplicaciones web, servicios web, restful: Node.js vs spring boot. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E17, 309–321. <https://www.proquest.com/openview/a78cfaa62708fd24f38ac8d1025050eb/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Hernández Bejarano, M., & Baquero Rey, L. E. (2020). Ciclo de vida de desarrollo ágil de software seguro. Editorial Los Libertadores.
- Kadenic, M. D., Koumaditis, K., & Junker Jensen, L. (2023). Mastering scrum with a focus on team maturity and key components of scrum. *Information and Software Technology*, 153, 107079. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0950584922001884>
- M Collins, T., & H V Wright, L. (2022). The challenges for children's rights in international child protection: Opportunities for transformation. *World Development*, 159, 106032. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305750X22002224>
- MANSILLA YUGUERO, M., OLAYA MEZA, C., & PICAZO ORTEGA, Á. (2018). ¿Qué papel tiene el apego en la aparición de dificultades y fortalezas en menores en acogimiento residencial? *Psychology, Society & Education*, 10(2), 163–171.
- Merino Sanz, M. J. (2015). Introducción a la investigación de mercados. Esic editorial.
- MIES. (2017). Modelo de atención acogimiento institucional. Editorial Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. Sitio web Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Nogueira, H. (2017). La protección convencional de los Derechos de los Niños y los estándares de la Corte IDH sobre medidas especiales de protección por parte de los Estados Parte respecto de los niños, como fundamento para asegurar constitucionalmente los Derechos de los Niños. *Ius et Praxis*, 23(2), 415–462. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122017000200415
- Nuñez A, D. (2018). Juntos para servir. Editorial de la Fundación Calasanz.

Quevedo Cruz, M. C. (2019). Maltrato infantil en niños, niñas y adolescentes en cuidados alternativos: comparación del acogimiento institucional y acogimiento familiar. [Proyecto de Grado]. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales.

Reyes Blácido, Irma; Damián Guerra, Elías; Ciriaco Reyes, Nilza; Corimayhua Luque, Oscar; Urbina Olortegui, M. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Dilemas Contemporáneos*, 9(2), 1–19. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3106>