



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

CEMEIS: GUAMBRA CENTROS

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO BRINDADO,
DENTRO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

AUTOR: VILLA VILLALTA, GUICELLA DEL CARMEN

DIRECTOR: Ing. JARAMILLO CARRERA, MARCO VINICIO

SANGOLQUÍ, 05 DE MAYO DE 2018

2018



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación: *"CEMEIS: GUAMBRA CENTROS, PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO BRINDADO, DENTRO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO"*, fue realizado por la Srta. *Villa Villalta Guicella Del Carmen*, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 05 de Mayo del 2018

Firma:

Ing. Marco Vinicio Jaramillo Carrera

CC: 1708038136



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Villa Villalta Guicella Del Carmen*, con cédula de identidad No. 1104359003, declaro que este trabajo de titulación: *Ceméis: Guambra Centros, Percepción de la calidad en el servicio brindado, dentro del distrito metropolitano de Quito*, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 05 de Mayo del 2018

Firma:

.....
Villa Villalta Guicella Del Carmen

C.C.: 1104359003



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACION PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

AUTORIZACIÓN

*Yo, Villa Villalta Guicella Del Carmen, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE publicar el trabajo de titulación: **Cemels: Guambra Centros, percepción de la calidad en el servicio brindado, dentro del distrito metropolitano de quito**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.*

Sangolquí, 05 de Mayo del 2018

Firma:

Villa Villalta Guicella Del Carmen

C.C. 1104359003

AGRADECIMIENTO

“La educación es fundamental para la felicidad social; es el principio en el que descansan la libertad y el engrandecimiento de los pueblos”

*Benito Juárez
(1806-1872)*

A Dios por ser mi fortaleza, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera profesional, ayudándome a superar cualquier dificultad.

Mi profunda gratitud a mis familiares y amigos, los cuales se han hecho presentes con palabras de apoyo a lo largo de la realización de mi tesis.

Mi más sincero agradecimiento para todos aquellos docentes que con paciencia y esmero compartieron sus conocimientos, los cuales han contribuido en mi formación profesional.

DEDICATORIA

Por ser mi principal motivación, el motor que cada día me impulsa a seguir luchando y buscar lo mejor para ti, porque a tu corta edad me enseñas a no rendirme, y a luchar por las cosas que me llenan de felicidad, mi adorada hija.

Zarahys

A ti, por estar siempre presente, dándome apoyo y compartiendo cada logro obtenido en mi vida.

Édisson

Porque estoy segura que desde el cielo me acompañas en cada paso que doy, porque tus enseñanzas y tus valores inculcados en mí, harán que sigas vivo en mi corazón.

Mi querido Padre

Delicio

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
Educación a Primera Infancia	2
1. Planteamiento del problema	4
Análisis situacional	4
Factor Social	5
Pobreza	5
Factor Económico	6
Usuarios	7
Causa efecto	9
Objetivos	10
General	10
Específicos	10
Determinación de variables	11
<input type="checkbox"/> Variable independiente:	11
<input type="checkbox"/> Variable dependiente:	11
CAPÍTULO I	12

Marco teórico.....	12
Introducción.....	12
1. Fundamentación teórica	12
1.1. Evolución del concepto de calidad	12
1.2. Teoría de la Calidad Total	14
1.3. Calidad en los Centros de atención a primera infancia	14
1.4. Servicio	15
1.4.1. Características de los servicios.....	16
1.5. Servicio al cliente	16
1.6. Calidad del servicio	17
1.7. Percepción	18
1.8. Satisfacción del consumidor	18
1.9. Modelos de evaluación.....	18
1.9.1. Modelo Nórdico de Christian Grönroos (1984).....	18
1.9.2. Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985).....	19
1.9.3. Modelo SERVPERF de Cronin & Taylor (1992).....	19
1.10. Marco Legal	20
CAPÍTULO II	25
Metodología	25
2. Introducción.....	25
2.1. Definición del objeto de estudio.....	25
2.1.1. Actividad Económica	26
2.2. Enfoque metodológico	26
2.2.1. Método analítico	27
2.2.2. Investigación cualitativa	27
2.2.3. Investigación cuantitativa.....	28
2.2.4. Modelo de evaluación SERVPERF.....	28
2.3. Determinación del tamaño de la muestra.....	31
2.3.1. Fórmula	31

2.4. Matriz de variables.....	33
2.5. Diseño de instrumentos de investigación.....	35
2.5.1. Encuesta.....	35
2.6. Detalle del procedimiento de toma de datos.....	36
2.6.1. Software de procedimiento.....	36
CAPÍTULO III.....	38
Resultados.....	38
Introducción.....	38
3.1. Análisis descriptivo.....	38
3.1.1. Análisis de datos.....	38
INFORME POR DIMENSIONES.....	38
3.2. Análisis descriptivo agrupado.....	39
Análisis por dimensiones.....	40
CAPÍTULO IV.....	43
Propuesta.....	43
CAPÍTULO V.....	45
Conclusiones y Recomendaciones.....	45
Conclusiones.....	45
Recomendaciones.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Ubicación de Cemeis: Guambra Centros</i>	5
Tabla 2 <i>Resumen presupuestario por dependencia</i>	6
Tabla 3 <i>Distribución del presupuesto a los Cemeis: Guambra Centros</i>	7
Tabla 4 <i>Parroquias urbanas y rurales por administración zonal</i>	8
Tabla 5 <i>Base Legal</i>	21
Tabla 6 <i>Actividad Económica</i>	26
Tabla 7 <i>Matriz de papers</i>	34
Tabla 8 <i>Técnicas univariadas</i>	37

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Administraciones Zonales	8
<i>Figura 2.</i> Diagrama causa-efecto.....	9
<i>Figura 3.</i> Matriz de variables	33
<i>Figura 30.</i> Porcentajes por dimensiones.....	39

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo medir la percepción que tienen los representantes de los niños y niñas que asisten a los centros municipales de educación inicial, CEMEIS: Guambra Centros referente al servicio entregado. Se aplicó un instrumento de recolección de información, tomado del método ServPerf de Cronin & Taylor (1992), para determinar cuál es la percepción referente a la calidad del servicio entregado por los centros sujetos al estudio. Aplicando el instrumento se ha determinado que los Centros cuentan con altos niveles de calificación en cuanto a empatía, fiabilidad, seguridad, y capacidad de respuesta, no siendo igual para los elementos tangibles, ya que se ha determinado la insatisfacción de los representantes de los niños con respecto a esta dimensión.

PALABRAS CLAVE:

- **CENTROS MUNICIPALES DE EDUCACIÓN INICIAL - GUAMBRA CENTROS**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **PERCEPCIÓN**

ABSTRACT

The objective of this study is to measure the perception of the representatives of the children who attend the municipal centers of initial education, CEMEIS: Guambra Centros concerning the service delivered. An information gathering instrument was applied, taken from the ServPerf method of Cronin and Taylor (1992), to determine the perception regarding the quality of service delivered by the centres subject to the study. Applying the instrument it has been determined that the centers have high levels of qualification in terms of empathy, reliability, security, and responsiveness, not being equal for the tangible elements, since it has been determined the dissatisfaction of the Children's representatives with regard to this dimension.

KEY WORDS:

- **MUNICIPAL CENTERS OF INITIAL EDUCATION-GUAMBRA CENTROS**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **PERCEPTION**

INTRODUCCIÓN

En el artículo 280 de la constitución del Ecuador del 2008, se establece como eje fundamental de planificación e instrumento de gestión del Gobierno Nacional El Plan Nacional de Desarrollo, denominado “Plan Nacional para el Buen Vivir” 2017-2021”, el cual consta como instrumento en el que se sujetaran las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores. (SENPLADES, 2017, pág. 5). El Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021, se organiza en tres Ejes Programáticos y nueve Objetivos Nacionales de Desarrollo, sobre la base de la sustentabilidad ambiental y del desarrollo territorial. (SENPLADES, 2017)

El primer eje, “Derechos para todos durante toda la vida”, establece la protección de las personas más vulnerables, afirma la plurinacionalidad e interculturalidad, plantea la erradicación de la pobreza y de todo tipo de discriminación y violencia, y garantiza los derechos de la naturaleza. El segundo eje, “Economía al servicio de la sociedad”, plantea consolidar el sistema económico social y solidario, ampliar la productividad y competitividad, generar empleo digno, defender la dolarización, y redistribuir equitativamente la riqueza; además busca garantizar la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral. Finalmente, el tercer eje, “Más sociedad, mejor Estado”, promueve la participación ciudadana y la construcción de una nueva ética social basada en la transparencia y la solidaridad, un Estado cercano con servicios de calidad y calidez, así como la soberanía y la paz, posicionando estratégicamente al Ecuador en el mundo. (SENPLADES, 2017, pág. 11)

El nuevo plan motiva a seguir el camino hacia el Buen Vivir considerándolo como un trabajo colectivo para lograr una igualdad de condiciones, oportunidades, equidad y justicia social, la planificación para “toda una vida” involucra una visión integradora que busca el éxito para todas las personas en el transcurso de la vida, es un medio con el cual se lograra alcanzar el Buen Vivir, el cual es un principio constitucional basado en el ‘Sumak Kawsay’, que recoge una visión del mundo centrada en el ser humano, haciéndolo parte de un entorno natural y social. (Ministerio de Educación, s.f.).

Relación existente entre el Buen Vivir y la educación

Estos dos factores interactúan de dos maneras, la primera porque el derecho a la educación es un factor esencial para el Buen Vivir, pues debe garantizar a todos la igualdad de oportunidades, permitiendo de esta manera el desarrollo de las potencialidades humanas, y la segunda porque el Buen Vivir es un eje esencial en la educación, ya que los procesos educativos deben contemplar una preparación que genere valores y conocimientos en los futuros ciudadanos, fomentando así el desarrollo del país.

Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida

Este eje posiciona al ser humano como sujeto de derechos, a lo largo de todo el ciclo de vida, y promueve la implementación del Régimen del Buen Vivir establecido en la Constitución de Montecristi [...]. (SENPLADES, 2017, pág. 42).

Educación a Primera Infancia

La Educación y Atención de la Primera Infancia (EAPI) ha recibido una atención sin precedentes en las esferas políticas y públicas durante la última década en el panorama internacional de la

educación, y, como consecuencia, la gran mayoría de países europeos han fijado unas metas estratégicas para incrementar la cantidad y calidad de la provisión dentro de este sector. Desde el enfoque de los mejores intereses para los más pequeños, la situación de este derecho en los países europeos merece un análisis en mayor profundidad y un debate más centrado entre los líderes políticos, los grupos de profesionales, los medios de comunicación e información y la sociedad, en general, del que ha habido hasta el momento en relación con el bienestar de la primera infancia. Por todo ello, este trabajo pretende argumentar cómo las políticas supranacionales que dirigen la provisión de la EAPI se han ido expandiendo a lo largo de la Unión Europea para responder a las necesidades cambiantes de la infancia y de la familia. (Arrabal, 2013, pág. 71)

A nivel Latinoamericano se exhibe una enorme heterogeneidad en términos de sus programas de desarrollo infantil en relación a la cobertura de los programas, los servicios que ofrecen, el financiamiento, parámetros de calidad, entre otras.

La modalidad de atención más común en las zonas urbanas es la provisión de servicios de cuidado, que pueden ser institucionales o comunitarios. La importancia de esta investigación radica en analizar el desempeño de los centros municipales de educación inicial referente a la percepción por parte de los usuarios, y por ende poder calificar la calidad del servicio ofrecido.

Desde los años 70 el Ecuador atendía procesos dirigidos a la atención de niños y niñas, lo cuales carecían de cobertura técnica. Una década después se empieza a tener el enfoque hacia la primera infancia donde ya se involucraba la comunidad y familia como resultado de problemas de desnutrición y vulnerabilidad.

Ecuador atendía varios programas de desarrollo infantil dedicados a la población de 0 a 6 años, los cuales se fusionaron en Julio del 2008 por el Instituto de la niñez y la Familia (INFA), siendo en el 2013 cuando se determina el desarrollo infantil como política pública.

Consideración para la realización de la investigación

Hoy en día hablar de calidad es una obligación, pues es un tema que está instalado en cualquier tipo de organización, y Centros Municipales de Educación Inicial-Guambra Centros no son la excepción.

La calidad es uno de los retos más grandes que la empresas enfrentan actualmente, por lo tanto es de vital importancia poder reconocer y formular factores, pues esto constituye una base para lograr analizar el desempeño de los mismos.

Se ha decidido realizar esta investigación con enfoque a la calidad, debido a la necesidad de conocer y evaluar la percepción del servicio brindado en los Centros Municipales de Educación Inicial – Guambra Centros indiferentemente de la gratuidad de los centros.

1. Planteamiento del problema

Análisis situacional

Desde hace 25 años los CEMEI: Guambra Centros brindan espacios educativos, seguros y de calidad a los hijos e hijas de comerciantes de los mercados. Este servicio gratuito continúa desde 2015 en manos del Patronato San José, pero además, amplía la atención a las familias de los sectores que requieran del servicio (Unidad Patronato Municipal San José)

Actualmente, 2000 niños y niñas menores de cinco años reciben atención en los Guambra Centros ubicados de la siguiente manera: ocho en mercados municipales, uno en un Centro Comercial del Ahorro, cuatro en barrios vulnerables y uno destinado a los funcionarios municipales, según reza la ordenanza de su creación (Unidad Patronato Municipal San José). El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con 14 CEMEIS-Guambra Centros detallados a continuación.

Tabla 1

Ubicación de Cemeis: Guambra Centros

CEMEI: GUAMBRA CENTRO	DIRECCIÓN
Abdón Calderón	Calle Vladimir Lenin y Pasaje Hernán Patricio Ciudadela la Bota
Andalucía	Calle Jorge Piedra y Av. Occidental Mercado Andalucía
Camino de Luz	Mercado Chiriyacu
Carapungo	Calle Pululagua Nro.15-19 y Cayambe(2da.etapa)
Colibrí	Av. Pichincha y Esmeraldas Mercado Central
Cotocollao	Diego de Vázquez y Bellavista (Mercado)
Empleados municipales	Calle Espejo entre Flores y Montufar
Ipiales	Calle Mejía Y Mires Centro Comercial Ipiales Mires
La carolina	Calle Jorge Dron Mercado la Carolina
La magdalena	Calle Cacha y Huaynapalcón.- Mercado la Magdalena
Lucia Burneo	Av. Adrián Navarro Ferroviaria Media
San Roque	Calle Cumandá y Loja Mercado San Roque
Santa Clara	Calle Versalles -Mercado Santa Clara
Unión y Justicia	Calle los Encuentros Ciudadela Unión y Justicia.

Fuente: (Unidad Patronato Municipal San José, s.f.)

Factor Social

Pobreza

[...]La pobreza por NBI afecta al 29,7% de la población quiteña; la pobreza extrema se registra en un 7%; en la zona rural de Quito la pobreza por NBI alcanza al 40% y la extrema pobreza

(11,3%) es más del doble que en lo urbano. La pobreza y la extrema pobreza (sea por NBI o por Ingresos) que registraban una disminución progresiva en los últimos años, entre 2012 y 2013 experimentaron un leve repunte.

Sin embargo para el año 2014, la pobreza por ingresos en Quito afecta a un 7,53% de la población, y la pobreza extrema al 1,55% (Alcaldía de Quito, PMDOT, 2015-2025, pág. 15)

Las familias más vulnerables, por trabajo o por su búsqueda, no cuentan con el tiempo suficiente para el cuidado diario de sus hijos/as. La cobertura de Centros de Cuidado Diario (desarrollo infantil) y de Educación inicial es todavía limitada. 3 de cada 10 niños y niñas menores de 5 años son atendidos en Centros de Cuidado Diario (Alcaldía de Quito, PMDOT, 2015-2025, pág. 16)

Factor Económico

El Patronato Municipal San José, desarrolla sus actividades dentro del sector de inclusión social, como una unidad adscrita al Municipio del DMQ, siendo así para el año 2017 el resumen presupuestario por dependencia es el siguiente.

Tabla 2

Resumen presupuestario por dependencia

DEPENDENCIA	SUBTOTAL MUNICIPIO	SUBTOTAL NO MUNICIPIO	TOTAL
Secretaría de inclusión social	1,967,346.88	0.00	1,967,346.88
Unidad Patronato Municipal San José	23,425,501.94	0.00	23,425,501.94
Compina	575,000.00	54,596.12	629,596.12
TOTAL	25,967,848.82	54,596.12	26,022,444.94

Fuente: (Alcaldía de Quito, PMDOT, 2015-2025), adaptado por el autor

Según el POA 2017, se otorgó \$2.119.087,56, para la atención de los niños menores de 5 años en los Centros Municipales de Educación Inicial catalogados como grupos vulnerables los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución del presupuesto a los Cemeis: Guambra Centros

ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES				
CENTROS MUNICIPALES DE EDUCACIÓN INICIAL				
METAS	PRODUCTO/OBRA	SUBTOTAL MUNICIPIO	SUB TOTAL NO MUNICIPIO	TOTAL
Atender a 1750 niñas y niños menores de cinco años de edad en el servicio ofertado por los CEMEIS	Plan de nutrición y salud	1,184,098.52	0.00	1,184,098.52
Operar 14 CEMEIS en condiciones óptimas en el DMQ	Infraestructura adecuada para niños/as	88,624.35	0.00	88,624.35
	Nómina mensual	846,364.69	0.00	846,364.69

Fuente: (Alcaldía de Quito, PMDOT, 2015-2025), Adaptado por el autor

Usuarios

El Distrito Metropolitano de Quito está conformado por nueve administraciones zonales, encargadas de prestar los servicios operacionales y administrativos de las direcciones metropolitanas lo más cerca posible de los habitantes, estas a su vez están conformadas por 32 parroquias urbanas y 33 parroquias rurales.

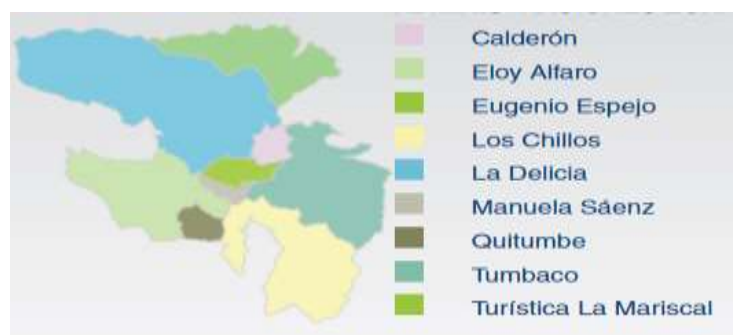


Figura 1. Administraciones Zonales

Tabla 4

Parroquias urbanas y rurales por administración zonal

ADMINISTRACIÓN ZONAL	PARROQUIAS URBANAS	ADMINISTRACIÓN ZONAL	PARROQUIAS RURALES
		CALDERON	Calderón, Llano Chico, y Guayllabamba
ELOY ALFARO	Chilibulo, San Bartolo, Chimbacalle, La Argelia, Solanda, La Mena, La Magdalena y La Ferroviaria		Lloa
EUGENIO ESPEJO	Comité del Pueblo, Belisario Quevedo, El Inca, Ñaquito, Kennedy, Rumipamba, Jipijapa, Cochapamba, Concepción		Puéllaro, Chavezpamba, Atahualpa, San José de Minas, Perucho, Nayón y Zambiza
LA DELICIA	El Condado, Ponceano, Cotocollao, Carcelén		Nanegal, Pacto, Guala, Nanegalito, San Antonio de Pichincha, Pomasqui, Nono y Cala Cali.
LA MARISCAL	La Mariscal	LOS CHILLOS	Conocoto, Pintag, Amaguaña, El Tingo, Alangasi, Guangopolo y La Merced.
MANUELA SÁENZ	Puengasí, Centro Histórico, San Juan, La Libertad e Itchimbia		
QUITUMBE	Chillogallo, Guamani, Quitumbe, Turubamba y La Ecuatoriana	TUMBACO	Tumbaco, Cumbaya, Pifo, Yaruqui, Puenbo, Tababela, El Quinche.

Causa efecto

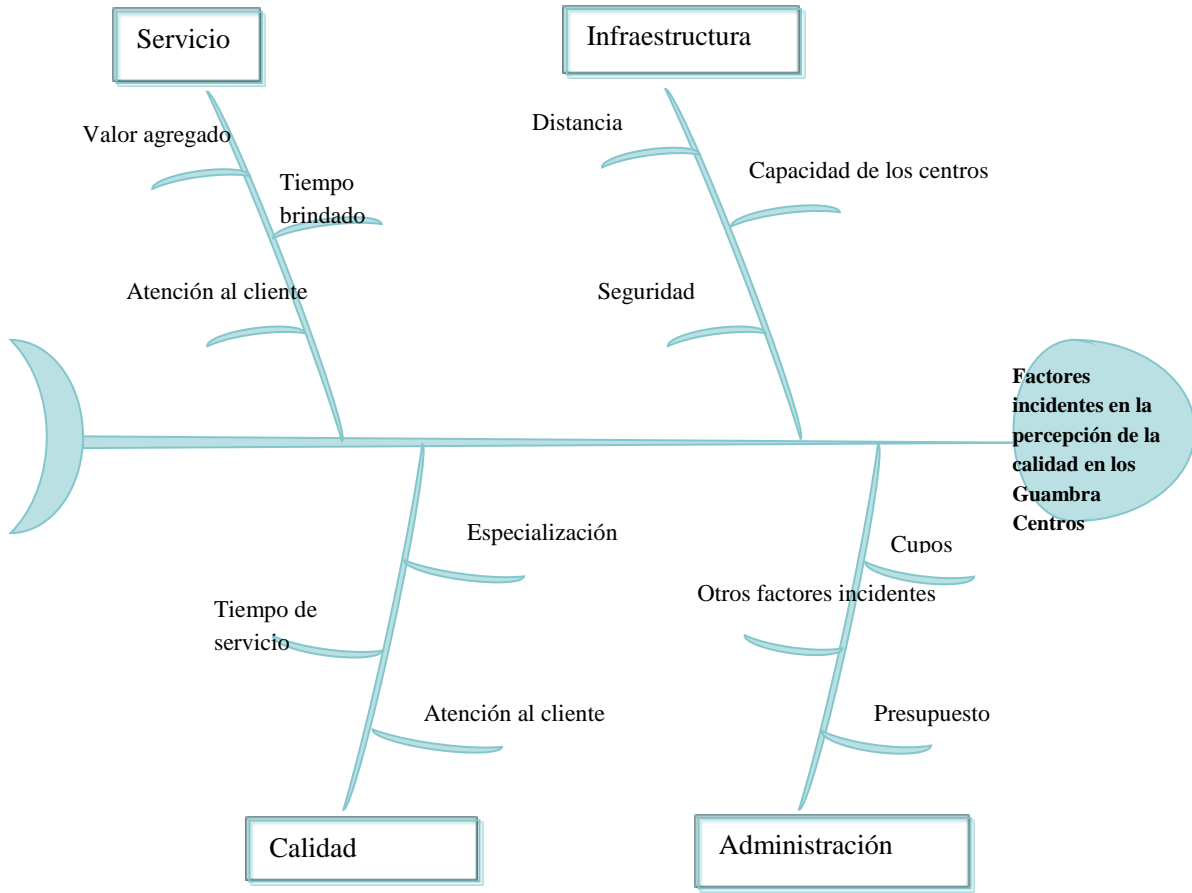


Figura 2. Diagrama causa-efecto

Objetivos

Los objetivos se han planteado con la finalidad de evaluar y analizar el servicio que los Centros entregan a los usuarios, así también realizar propuestas que ayuden a elevar la calidad del mismo.

General

Analizar la percepción de la calidad en el servicio brindado por los CEMEI-Guambra Centros, en el Distrito Metropolitano de Quito,

Específicos

Aplicar una herramienta que permitan conocer la percepción de los representantes de los niños y niñas que asisten a los centros, en cuánto al servicio brindado, para implementar mejoras en el servicio.

Identificar los factores que determinan la calidad del servicio, para evaluar su incidencia la percepción de la calidad.

Diseño de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.

Determinación de variables.

- **Variable independiente:** Aquella que cuenta con la capacidad de afectar o influenciar a la variable dependiente.
- **Variable dependiente:** Aquella que se varía debido a la influencia de la variable independiente.

Variable independiente**Variable dependiente**

Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none">○ Capacidad de respuesta○ Seguridad○ Tangibilidad○ Empatía○ Fiabilidad
----------------------	--

CAPÍTULO I

Marco teórico

Introducción

En el Marco teórico se presenta una visión general sobre la evolución que ha seguido el concepto de calidad, lo que permite detectar diferentes etapas y aproximaciones de la forma en que las empresas han abordado este tema [...] (García, pág. 3)

Se analizará también la forma en que ha sido concebida la calidad en el mundo de educación a primera infancia en la llamada era del conocimiento. De igual manera se explicarán los métodos de medición de la satisfacción, concretamente se usará el método SERVPERF.

1. Fundamentación teórica

1.1. Evolución del concepto de calidad

Este es un término que surgió en el sector empresarial y que tuvo como antecedentes la implantación de procedimientos para la mejora de productos y servicios, el desarrollo de investigaciones para mejorar los métodos de trabajo, así como la creación de organizaciones internacionales para la normalización en los países de mayor desarrollo económico, tales como Estados Unidos, Japón, Reino Unido y Suiza.

Los términos, calidad, gestión y calidad en la gestión, fueron en su origen propios del mundo empresarial, como un factor estratégico clave, necesario no solo para mantener posiciones en el mercado, sino incluso para la supervivencia de las unidades empresariales. (Nápoles, 2005, pág. 4).

Entre los hechos que pueden considerarse antecedentes al concepto de calidad y de la gestión de la calidad en las organizaciones, se encuentran: en primer lugar, la aplicación de la investigación

científica a los métodos de trabajo, que asentó los fundamentos para la organización científica, desarrollado por F. W. Taylor en 1881 en los Estados Unidos, y que constituye el embrión del concepto de calidad.

Posteriormente, en 1931, la publicación del libro *The economic control of manufacturing productivity*, el establecimiento en 1941 de normas para el control de la calidad, y la fundación en 1946 de la Sociedad Americana de Control de Calidad (ASQC), que más tarde constituiría la actual ASQ (Sociedad Americana de Calidad).

En 1947 fue creada en Suiza la Organización Internacional de Estandarización (ISO), en 1950 se estableció en Japón la Normatividad Industrial Japonesa (JIS), y en 1951 la organización JUSE creó el Premio Deming para la Calidad, que hoy constituye uno de los modelos para la gestión de la calidad total más difundidos. (Nápoles, Beatón & Álvarez, 2005) Según Castro (2001, p. 22) citado por Nápoles et al., (2005), en la segunda mitad del siglo XX surgió un fenómeno esencialmente nuevo como es la industrialización de la ciencia, pues la industria se convierte en productora de la ciencia, se orienta más a la actividad de la universidad, y la ciencia se convierte en un sector industrial.

La tercera Revolución Industrial ha venido a consolidar un nuevo paradigma tecnológico, con el liderazgo del sector electrónico, y el enorme avance de las tecnologías de la información. En la llamada era del conocimiento, la educación se convierte en prioridad absoluta para el desarrollo de las organizaciones, y el énfasis, en contraste con el de la era industrial, se hace en el ser humano como centro de la organización así como en la calidad.

La consecuencia inmediata es la generación de principios en los que se sustentan los modelos de gestión de la calidad y que tienen como fundamento las necesidades de los clientes, la existencia de parámetros para medir la calidad no solo son del producto o servicio y su coste, sino como

resultado de un proceso de gestión integral en el que se abarquen todas las etapas del proceso de producción (Lepeley, 2001, citado por Nápoles et al., 2005). (García, págs. 4,5)

1.2. Teoría de la Calidad Total

La calidad según la norma ISO 9000, es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

Para Joseph Juran, la calidad es la adecuación al uso del cliente, la calidad también es definida por Walter A. Shewhart como el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece).

Calidad significa calidad del producto, más específicamente, es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

Se puede definir entonces a la calidad como una metodología que cuenta con la posibilidad de aplicarse tanto en organizaciones públicas como privadas, con el fin de garantizar la plena satisfacción de los clientes/usuarios, basándose en factores como la comunicación, la credibilidad, la confiabilidad, la velocidad de respuesta y el conocimiento del cliente/usuario.

1.3. Calidad en los Centros de atención a primera infancia

La medición de la calidad del servicio ha suscitado diferencias de criterio, por ejemplo la que hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo, encontrando generalmente tres tendencias que se usan para evaluar la calidad del servicio, ellas son: calidad, satisfacción y valor.

Por este motivo, tuvo lugar la Conferencia Mundial de Educación para Todos (Jomtien 1990) (UNESCO 1990), en la que por primera vez los dirigentes mundiales comienzan a enfrentar el desafío de la lucha contra la exclusión. En esa oportunidad se establecieron varios objetivos

orientados a universalizar la educación primaria, aumentar el acceso a la educación de la primera infancia, reducir el analfabetismo y mejorar la calidad. Una de las recomendaciones básicas de esta Conferencia fue la de fomentar la equidad, tomando medidas sistemáticas para reducir las desigualdades y suprimir las discriminaciones referidas a las posibilidades de aprendizaje de los grupos en situación de desventaja.

En la Declaración de la Conferencia Mundial de Salamanca sobre Necesidades Educativas Especiales (UNESCO, 1994), se expresó que las escuelas deben acoger a todos los niños de la comunidad independientemente de sus condiciones personales, culturales o sociales; niños discapacitados y bien dotados, niños de la calle, de minorías étnicas, lingüísticas o culturales, de zonas desfavorecidas o marginales, lo cual plantea un reto importante a los sistemas educativos.

Asimismo, se sugiere que las escuelas inclusivas constituyen el medio más eficaz para combatir actitudes discriminatorias, construir una sociedad inclusiva y proporcionar una educación de calidad para todos, mejorando así la eficiencia de los sistemas educativos (Guijarro, 2005).

1.4. Servicio

Es aquel trabajo, actividad o beneficio que genera satisfacción al usuario/ consumidor, otros términos aplicados al servicio lo definen como:

“Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios (Villalba Sánchez, 2013, pág. 56).

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler & Bloom, 1997, pág. 656; Alcaldía de Quito).

1.4.1. Características de los servicios

Estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

1.4.1.1. La Intangibilidad

Una de las características esenciales de los servicios es la intangibilidad, esto los convierte en resultados, más no en objetos, es decir no se puede verificar la calidad sin antes recibirlo, es por ello y que en base a su naturaleza intangible las organizaciones tienen dificultades para comprender la forma en que los clientes están percibiendo el servicio.

1.4.1.2. La heterogeneidad

Son heterogéneos en cuanto a los resultados, debido a que pueden ser muy variables de cliente a cliente, o de día a día. Por tal motivo resulta difícil asegurar que se tiene una calidad uniforme, es decir la creará c que está prestando un servicio muy diferente a lo que el cliente.

1.4.1.3. La Inseparabilidad

Se debe considerar la interacción entre el cliente y el capital humano de la empresa de servicios, estos no pueden ser disociados; de ser el caso afectaría considerablemente la calidad y su evaluación.

1.5. Servicio al cliente

Es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización (Duque & Edison Jair, 2005, pág. 65)

1.6. Calidad del servicio

La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de calidad propuesto por Juran. También es una medida de la satisfacción del cliente.

Así lo entiende la norma ISO 9000:2000, que define por tal la «percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos» (Camisón , Cruz , & Gonzáles, 2006, pág. 193). Incluso cuando los requisitos del cliente se han pactado con él y la empresa los haya cumplido, una elevada satisfacción del cliente no estará asegurada. La calidad final de servicio depende esencialmente de varios factores:

- La eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes.
- La experiencia de los clientes con productos de la competencia y de la propia empresa.
- La estrategia de comunicación de la empresa.
- Las opiniones de terceros

[...]La generación de calidad de producto demanda pues que, en cada fase del ciclo para colocar un producto en el mercado o del curso de un pedido, se eludan fallos que deriven en desajustes y se mantenga la concordancia hasta el final de todos los procesos para asegurar una percepción de calidad a la altura, como mínimo, de las expectativas y necesidades de los clientes [...] (Camisón , Cruz , & Gonzáles, 2006, pág. 193)

1.7. Percepción

En el proceso de la percepción se ponen en juego referentes ideológicos y culturales que reproducen y explican la realidad y que son aplicados a las distintas experiencias cotidianas para ordenarlas y transformarlas.

Cabe resaltar aquí a uno de los elementos importantes que definen a la percepción, el reconocimiento de las experiencias cotidianas. El reconocimiento es un proceso importante involucrado en la percepción, porque permite evocar experiencias y conocimientos previamente adquiridos a lo largo de la vida con los cuales se comparan las nuevas experiencias, lo que permite identificarlas y aprehenderlas para interactuar con el entorno (Melgarejo, 1994)

1.8. Satisfacción del consumidor

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas.

No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba, (La satisfacción del usuario, Carina Rey Martín, Universidad de Barcelona, 2000).

1.9. Modelos de evaluación

1.9.1. Modelo Nórdico de Christian Grönroos (1984)

Primer modelo para medir la calidad del servicio al cliente, en este modelo la importancia radica en la diferencia entre el servicio esperado y el percibido, en otras palabras es el cliente quien

mide el servicio percibido contra el esperado como resultado de un proceso de evaluación. El resultado será la calidad de servicio percibida, dividiéndose entre la calidad técnica (producto o servicio que recibe), y la calidad funcional (la forma en que se recibe). Grönroos enfatiza la calidad funcional como mayor relevante que la técnica. Se opina que dicho modelo es altamente respetado y que su legitimidad “nunca ha sido seriamente cuestionada” (Woodall, 2001, p.10). Sin embargo y debido a la falta de instrumentos de medición y metodología de aplicación definidos su aplicación es muy compleja.

1.9.2. Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985)

Este método no toma en consideración la calidad técnica, más bien clasifica a los servicios como “actos o acciones más que objetos” (Zeithaml & Bitner, 1996, pág. 21). Sin embargo, también se fundamenta en la diferencia existente del servicio esperado y el servicio percibido.

Para la utilización de este método se toma en cuenta características determinantes como la confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, entendimiento del cliente y tangibles.

1.9.3. Modelo SERVPERF de Cronin & Taylor (1992)

Cronin y Taylor crearon en 1992 un nuevo modelo llamado SERVPERF, partiendo de algunas críticas realizadas al SERVQUAL, para estos dos autores la medición de la calidad en el servicio se debe basar solamente en las percepciones, más no en las expectativas.


Si bien es cierto el SERVPERF maneja el mismo instrumento de medición que el SERVQUAL, no medirá las expectativas. Estos dos autores comprobaron la superioridad de este método sobre otros en cuatro industrias diferentes dedicadas a la comida rápida, el control de plagas, tintorerías y bancos, sin embargo no logró la misma popularidad que SERVQUAL.

1.10. Marco Legal

Mediante Acuerdo Interministerial No. 0015-14, de 30 de julio de 2014, suscrito entre Ministerio de Educación y el Ministerio de Inclusión Económica y Social se expide “LA NORMATIVA PARA LA AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO INTEGRAL PARA LA PRIMERA INFANCIA QUE OFERTAN ATENCIÓN A NIÑAS Y NIÑOS DE 0 A 5 AÑOS DE EDAD PARA ENTIDADES PARTICULARES, FISCOMISIONALES Y PÚBLICAS “ (Ministerio de Educación, Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2014, pág. 2)

Tabla 5
Base Legal

BASE LEGAL QUE LA RIGE			
TIPO DE LA NORMA	NORMA JURÍDICA	PUBLICACIÓN REGISTRO OFICIAL (NÚMERO Y FECHA)	LINK PARA DESCARGAR LA NORMA JURÍDICA
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	20 de Octubre de 2008	<u>Constitución de la república</u>
		Última Reforma 30 de enero 2012	
Norma internacional	No aplica		
Código	Código Orgánico de Coordinación Territorial, Descentralizado y Autonomía - COOTAD	R.O N° 303 20 de Marzo del 2017 Última Reforma	<u>COOTAD</u>
	Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito	R.O N° 226 06 de Enero de 2017 Última Reforma	<u>COMDMQ</u>
	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	R.O N° 306 Segundo Suplemento 05 Julio de 2016 Última Reforma	<u>COPFP</u>
	Código de la Niñez y Adolescencia	R.O N° 737 31 de Mayo de 2017	<u>CÓDIGO DE LA NIÑEZ</u>
	Código del Trabajo	R.O N° Suplemento 167 19 de Mayo del 2017 Última Reforma	<u>CÓDIGO DEL TRABAJO</u>
	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información Pública (LOTAIP)	R.O N° Suplemento 337 18 de Mayo de 2004	<u>LOTAIP</u>
Ley Orgánica	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)	R.O N° Suplemento 395 20 de Marzo de 2017 Última reforma	<u>LOSNCP</u>
	Ley Orgánica de Discapacidades	R.O N° Suplemento 796 29 de Abril de 2016 Última reforma	<u>Ley Orgánica de Discapacidades</u>
	Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R.O N° Suplemento 294 19 de Mayo de 2017 Última reforma	<u>LOSEP</u>
	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	R.O N° 595 18 de Diciembre de 2015 Última reforma	<u>LOCGE</u>
			CONTINÚA 

	Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)	R.O Suplemento N° 22 30 de Noviembre de 2016 Última reforma	<u>LOCPCS</u>
	Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional	R.O N° 52 Segundo Suplemento 10 de Julio de 2017 Última reforma	<u>LOGICS</u>
	Ley Orgánica para la eficiencia en la Contratación Pública	R.O Suplemento 966 20-mar-2017	<u>Ley Orgánica para la eficiencia en la Contratación Pública</u>
Leyes Ordinarias	Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito	R.O N° 345 22 de Octubre de 2009 Última reforma	<u>LRDMQ</u>
	Ley de la Juventud	R.O N° 439 07 de Julio de 2014 Última reforma	<u>Ley de la Juventud</u>
	Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia	R.O N° 839 10 de Febrero de 2014 Última reforma	<u>Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia</u>
	Ley del Anciano	R. O N° 376 29 de Abril de 2016 Última reforma	<u>Ley del Anciano</u>
	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R.O N° 507 08 de Agosto de 2005	<u>Reglamento General a la LOTAIP</u>
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCNCP)	R.O Suplemento N° 588 08 de Noviembre de 2016 Última reforma	<u>Reglamento General a la LOSNCNCP</u>
Reglamentos de Leyes	Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R.O N° 418 Suplemento 01 de Julio de 2016 Última reforma	<u>Reglamento a la LOSEP</u>
	Reglamento General a la Ley del Anciano	R.O N° 961 26 de Noviembre de 2012 Última reforma	<u>Reglamento a Ley del Anciano</u>
	Reglamento del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	R.O N° 383 Suplemento 14 de Julio de 2016	CONTINÚA 

			<u>RCOPFP</u>
	Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	R.O N° 119 07 de Julio de 2003	<u>RLOGGE</u>
	Reglamento a la Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia	R.O N° 411 01 de Septiembre de 2004	<u>Reglamento a la Ley contra la Violencia a la Mujer y Familia</u>
Ordenanzas Municipales	Ordenanza Concejo Metropolitano de Quito No. 0274 de creación de la Unidad Patronato Municipal San José	29 de Diciembre de 2008	<u>Ordenanza No. 0274</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0246 sobre la protección integral de niños y adolescentes contra la explotación sexual en el DMQ	R. O No. 300 24 de Marzo de 2008	<u>Ordenanza No. 0246</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0280 sobre la creación del Concejo Metropolitano de Jóvenes del DMQ	R.O No. 584 06 de Mayo de 2009	<u>Ordenanza No. 0280</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0202 sustitutiva de la Ordenanza No. 062 referente al Consejo Metropolitano de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia en el DMQ	R.O No. 533 13 de Marzo de 2002	<u>Ordenanza No. 0202</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0277 que garantiza el reconocimiento de las culturas juveniles y acceso seguro a los espacios públicos y a los servicios de salud sexual y salud reproductiva por parte de los jóvenes de DMQ	R.O No. 570 13 de Abril de 2009	<u>Ordenanza No. 0277</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0235 que establece las Políticas hacia la erradicación de la violencia basada en género en el DMQ	24 de Abril de 2012	<u>Ordenanza No. 0235</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0187 que establece el Sistema de Gestión Participativa, Rendición de Cuentas y Control Social del DMQ	R.O. No. 402 22 de Noviembre de 2006	<u>Ordenanza No. 0187</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0116	R.O. No. 320 23 de Abril de 2004	<u>Ordenanza No. 0116</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0287 de creación de Concejo Metropolitano de Mujeres	R.O No. 616 19 de Junio de 2009	

			<u>Ordenanza No. 0287</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 0241 sobre la protección especial de derechos de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo en las calles del DMQ	R.O No. 287	
		04 de Marzo de 2008	<u>Ordenanza No. 0241</u>
	Ordenanza Metropolitana No. 051 sobre discapacidades, reformada por la Ordenanza No. 124	Registro Oficial No. 408	
		Agosto de 2004	<u>Ordenanza No. 124</u>
Resoluciones	Resolución de Alcaldía No. A 014 con la que se expide la Estructura y Estatuto Orgánico por Procesos de la Unidad Patronato Municipal San José	17 de Noviembre de 2014	<u>Resolución No. A 014</u>
	Resolución de Alcaldía No. A 002 Reformatoria de la Resolución de Alcaldía No. A 014	15 de Enero de 2015	<u>Resolución No. A 002</u>
	Resolución de Concejo Metropolitano No. C0028 con la que se expiden los criterios y orientaciones para la realización de transferencias directas de recursos públicos a favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado.	25 de Enero de 2011	<u>Resolución No. C0028</u>
	Resolución de Alcaldía No. A 028 expide los procedimientos administrativos para el otorgamiento de la Licencia Metropolitana única para el ejercicio de actividades económicas (LUAE) para establecimientos móviles.	26 de Septiembre de 2016	<u>Resolución No. A 028</u>
	Resolución de Alcaldía No. A 009 con la que se expide la Guía que regula el procedimiento para la suscripción, registro, seguimiento y custodia de convenios del MDMQ	23 de Agosto de 2013	<u>Resolución No. A 009</u>
	Resolución de Alcaldía No 008 de 03 de Marzo de 2010 (Estructura Orgánica del MDMQ)	03 de Marzo de 2010	<u>Resolución No. A 008</u>
	Resolución de Alcaldía No. 09 del 09 Marzo de 2016 se declara el proyecto Quito Ciudad Segura como proyecto emblemático de categoría especial	09 de Marzo de 2016	<u>Resolución A 009</u>
	Ley Orgánica de Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo del Hogar	20 de Abril de 2015	<u>Ley Orgánica de Justicia Laboral y Recon. Del Trabajo del Hogar</u>

Fuente: (Unidad Patronato Municipal San José)

CAPÍTULO II

Metodología

2. Introducción

En el presente capítulo se mencionará el método de valoración a usar, junto con las dimensiones de estudio, a su vez se incluirá los distintos tipos de investigación que se han considerado para la realización de la presente investigación.

2.1. Definición del objeto de estudio

La presente investigación se realizará con la finalidad de conocer el desempeño de los Centros Municipales de Educación Inicial – Guambra Centros, haciendo énfasis en la percepción de la calidad del servicio prestado.

El desarrollo del proyecto se realizará en el Distrito Metropolitano de Quito, en el Patronato Municipal San José unidad adscrita al Municipio de Quito, tomando como referencia los 14 CEMEIS: Guambra Centros que actualmente están funcionando, para lo cual se tomará una muestra considerable, la cual permita obtener información relevante.

2.1.1. Actividad Económica

Tabla 6
Actividad Económica

M	8000	00	ENSEÑANZA
M	8010	00	ENSEÑANZA PRIMARIA
			SERVICIO DE ENSEÑANZA ESPECIAL PARA NIÑOS
M	8010	01	INCAPACITADOS.
			SERVICIO DE ENSEÑANZA A NIVEL PRIMARIO / ENSEÑANZA
M	8010	02	PRIMARIA
			SERVICIO DE ENSEÑANZA PRE ESCOLAR (ESCUELA DE
M	8010	03	PARVULOS, JARDINES DE INFANTES, ETC)/ JARDINES, NIDOS ETC.
M	8010	04	SERVICIO DE ENSEÑANZA PRIMARIA PUBLICA
M	8010	05	SERVICIO DE ENSEÑANZA PRE-ESCOLAR PUBLICA
M	8010	06	ENSEÑANZA PRE-ESCOLAR
M	8020	00	ENSEÑANZA SECUNDARIA
M	8021	00	ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACION GENERAL
			ENSEÑANZA ESPECIAL DE TIPO ACADEMICO PARA
M	8021	01	ESTUDIANTES INCAPACITADOS
M	8021	02	ENSEÑANZA SECUNDARIA
M	8021	03	ENSEÑANZA SECUNDARIA PUBLICA

2.2. Enfoque metodológico

La presente investigación es de corte mixto, es decir se realizarán mediciones cuantitativas y cualitativas, haciendo uso de encuestas con preguntas cerradas para medir datos cuantitativos, y preguntas en escala de Likert para medir datos cualitativos, como valor agregado se realizarán entrevistas al personal administrativo de los centros objeto de estudio.

2.2.1. Método analítico

Se caracteriza por lograr desintegrar el todo en partes más pequeñas, las cuales nos permitirán realizar un estudio intensivo a cada uno de estos elementos, relacionándolos entre sí y con el todo. Por este motivo su importancia radica en comprender la esencia del todo conociendo la naturaleza de sus partes.

Este método nos permitirá conocer más a fondo sobre el objeto de estudio, con lo cual se podrá explicar y hacer analogías, permitiendo una mejor comprensión de su comportamiento y poder establecer nuevas teorías.

2.2.2. Investigación cualitativa

Es la toma de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados.

Mientras que los métodos cuantitativos aportan valores numéricos de encuestas, experimentos, entrevistas con respuestas concretas para realizar estudios estadísticos y ver cómo se comportan sus variables. Muy aplicado en el muestreo.

Sin embargo, el concepto de método cualitativo analiza el conjunto del discurso entre los sujetos y la relación de significado para ellos, según contextos culturales, ideológicos y sociológicos. Si hay una selección hecha en base a algún parámetro, ya no se considerará cualitativo.

Digamos que es el método de investigación cualitativa no descubre, sino que construye el conocimiento, gracias al comportamiento entre las personas implicadas y toda su conducta observable (sinnaps, s.f.)

2.2.3. Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor (SIS International Research, s.f.)

Por otro lado, la investigación cualitativa es generalmente más explorativa, un tipo de investigación que depende de la recopilación de datos verbales, de conducta u observaciones que pueden interpretarse de una forma subjetiva (SIS International Research, s.f.)

Tiene un largo alcance y suele usarse para explorar las causas de problemas potenciales que puedan existir. La investigación cualitativa suele proveer una visión sobre varios aspectos de un problema de marketing. Suele preceder o conducirse tras la investigación cuantitativa, en función de los objetivos del estudio (SIS International Research, s.f.)

2.2.4. Modelo de evaluación SERVPERF

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará el modelo de Cronin y Taylor llamado SERVPERF1992, el cual implica la medición de la calidad en el servicio basándose únicamente en las percepciones, más no en las expectativas.

2.2.4.1. Dimensiones del modelo

2.2.4.1.1. Elementos tangibles

Hace referencia sobre parte visible del servicio, influyendo de dos maneras en la percepción, en primera instancia otorga pistas sobre la naturaleza y calidad del servicio y luego de ello afecta directamente a las percepciones sobre la calidad del servicio, es decir no generará la misma impresión un lugar con espacios limpios, personal aseado, con aquel que no muestre estas condiciones.

Equipos de apariencia moderna.
Instalaciones físicas visualmente atractivas.
Apariencia pulcra.
Elementos materiales visualmente atractivos.

2.2.4.1.2. Fiabilidad

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Promesas
Realiza correcta del servicio desde la primera vez.
Solución de problemas.
Terminación de los servicio
Trabajo exentos de errores.

2.2.4.1.3. Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición, voluntad y prontitud para atender al cliente eficientemente, lo cual implica demostrarle al usuario que se valora su preferencia y se busca conservarla.

Comunicación con a los clientes
Servicio rápido a los clientes.
Dispuestos para ayudar a los clientes.
Tiempos para responder preguntas

2.2.4.1.4. Seguridad

Se refiere a la aptitud y actitud que generen credibilidad y confianza en los clientes y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Entrega de confianza a los clientes.
Sentimiento de seguridad
Amables con los clientes
Conocimiento.

2.2.4.1.5. Empatía

Hace referencia a la atención individualizada al cliente, consiste en entender lo que el cliente necesita y buscar la manera correcta de satisfacerlo.

Atención individualizada
Horarios de trabajo.
Atención personalizada a los clientes.
Comprensión de necesidades.

2.3. Determinación del tamaño de la muestra

Para la presente investigación se usará la fórmula finita debido a que el universo es menor a 100.000. Tomaremos como universo a los 14 CEMEIS-Guambra Centros que al momento cuenta el Distrito Metropolitano de Quito, teniendo en cuenta que el instrumento se aplicará a los representantes, es decir a los padres de los niños, debido a que los usuarios directos son niños en etapa de primera infancia.

2.3.1. Fórmula

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

Donde:

Z = Margen de confiabilidad (expresado en desviaciones estándar)

P = Probabilidad de que el evento ocurra (expresado por unidad)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (1-P)

e = Error de estimación (máximo error permisible por unidad)

N = Población (universo a investigar)

N-1 = Factor de corrección por finitud

2.3.2. Cálculo de muestra

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

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50 * 0.50 * 2000}{(0.05)^2 (2000 - 1) + (1.96)^2 0.50 * 0.50}$$

$$n = 322$$

2.4. Matriz de variables

#	Objetivos	Dimensión	Variables	Técnica	Instrumento	Preguntas	
1	Aplicar una herramienta que permitan conocer la percepción de los representantes de los niños y niñas que asisten a los centros, en cuanto al servicio brindado para implementar mejoras en el servicio	Capacidad de Respuesta	Mejoramiento	Encuesta	Cuestionario	Los trabajadores del Centro le comunican a usted cuando concluirá la realización del servicio.	
			Capacidad de respuesta			Los trabajadores del Centro le ofrecen un servicio rápido.	
			Tiempo de servicio			Los trabajadores del Centro siempre están dispuestos a ayudarlo.	
2	Identificar los factores que determinan la calidad del servicio, para evaluar su incidencia la percepción de la calidad	Seguridad	Satisfacción			Los trabajadores del Centro nunca están demasiado ocupados para responder sus inquietudes.	
			Tangibilidad			Seguridad	El comportamiento de los trabajadores del Centro le transmite confianza.
						Infraestructura	Seguridad
		Seguridad					Los trabajadores del Centro son siempre amables con usted.
		Infraestructura	Los trabajadores del Centro tienen conocimientos suficientes para responder a sus inquietudes.				
		Infraestructura	Las instalaciones físicas del Centro tienen apariencia moderna.				
3	Diseño de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.	Empatía	Objetivos estratégicos	La infraestructura del Centro es visualmente atractiva.			
			Fiabilidad	Empatía	Los trabajadores del Centro tienen apariencia pulcra.		
				Accesibilidad	Empatía	Las instalaciones físicas del Centro son lo suficientemente amplias.	
		Accesibilidad			Accesibilidad	El Centro le da a usted una atención individualizada.	
			Accesibilidad		Accesibilidad	El Centro tiene horarios de trabajo convenientes para usted.	
				Accesibilidad	Accesibilidad	Los trabajadores del Centro le ofrecen una atención personalizada.	
		Accesibilidad			Accesibilidad	El Centro muestra preocupación por sus intereses.	
			Accesibilidad		Accesibilidad	El Centro comprende sus necesidades.	
				Accesibilidad	Accesibilidad	Cuando el Centro promete algo en cierto tiempo, lo hace.	
Accesibilidad	Accesibilidad	El Centro realiza bien el servicio a la primera.					
	Accesibilidad	Accesibilidad	Cuando usted tiene un problema el Centro muestra un sincero interés en solucionarlo.				
		Accesibilidad	Accesibilidad	El Centro concluye el servicio en el tiempo prometido			
Accesibilidad			Accesibilidad	El personal del Centro presta un servicio eficiente (sin errores), acorde a las necesidades de su representado.			

Figura 3. Matriz de variables

Tabla 7
Matriz de papers

Notas sobre “La calidad” de la atención a la infancia MARCO TEORICO	La Educación de Calidad para todos empieza en la Primera Infancia	Paper 1. La educación y atención de la primera infancia en la UE	Paper 2. Representaciones del cuidado infantil como problema de políticas públicas en el Estado ecuatoriano: ambivalencias y cambios potenciales	Paper 3. La educación bolivariana, educación inicial	Paper 4. El desarrollo y seguimiento de las políticas para la educación y atención de la primera infancia en el contexto europeo
Myers, Robert G. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, 2003	María Rosa Blanco Guijarro-UNESCO Revista Enfoques Educativos	Ana ANCHETA ARRABAL. .España TABANQUE Revista pedagógica, 26 (2013), p 71–88 © 2013. Universidad de Valladolid ISSN: 0214-7742	Villamediana Virginia Revista de Ciencias Sociales – Íconos. ISSN:1390-1249 FLACSO	Universidad de los Andes Venezuela Educare ISSN: 1316-4910	Ana Ancheta Arrabal. El derecho a una atención y educación de calidad durante la primera infancia a partir del análisis de las distintas políticas de educación y atención de la primera infancia (EAPI). Perfiles Educativos vol. XXXV, núm. 140, 2013 IISUE-UNAM
Resumen	Resumen	Resumen	Resumen	Resumen	Resumen
El discurso sobre la calidad no corresponde a la realidad en programas de atención a la infancia en América Latina. Muchos programas aparecen de baja calidad y, además no existen indicadores para hacer monitoreo de calidad.	Pocos estudios	Inequidad y la injusticia social	Objeto de políticas publicas	Insuficiente diligencia y eficacia	Insuficientes estrategias de mejora
Variables	Variables	Variables	Variables	Variables	Variables
Calidad del servicio	Calidad del servicio	Metas estratégicas	Calidad del servicio	Calidad	Inclusión
Recursos	Satisfacción	Bienestar	Política Publica	Participación	Equidad
Infancia	Entorno físico	Calidad del cuidado	Sector informal urbano	Infraestructura	Calidad del servicio
Indicadores	Seguridad	Políticas publicas	Beneficio o derecho		

2.5. Diseño de instrumentos de investigación

2.5.1. Encuesta

Es un método para recopilar datos, la cual a su vez requiere de la aplicación de un cuestionario como instrumento de medición, dicho cuestionario debe contener un conjunto de preguntas las cuales plasmen una o más variables que se van a medir, se debe aplicar sobre un valor representativo al universo de estudio llamado también muestra, la cual se debe calcular previamente.

2.6. Detalle del procedimiento de toma de datos

2.6.1. Software de procedimiento

La tabulación de las encuestas con los resultados obtenidos en las mismas será procesada en el programa estadístico SPSS Versión 22, donde se procesara los datos e información conseguida con la aplicación de las herramientas de las encuestas.

Para el análisis de los datos obtenidos nos centraremos en el enfoque grafico basado en el programa SPSS y la herramienta Excel, a través del proceso de valores numéricos expresado en formas graficas como pastel, barras, tablas de frecuencia entre otros.

Todos los datos serán analizados con el fin de esclarecer la relación de variables de acuerdo a las encuestas planteada y las respuestas obtenidas.

2.6.2. Sistema de codificación

Para la comprobación del estudio realizado se utilizara herramienta informática IBM SPSS y se realizara los siguientes análisis:

2.6.2.1. Análisis Univariable

2.6.2.1.1. Técnicas Univariabes: Se analiza cada variable de forma aislada; descriptiva (medidas resumen), Inferencial (extrapola a la población).

Tabla 8
Técnicas univariabes

Técnicas Univariabes			
	Nominal	Ordinal	Intervalo y Razón
Estadística descriptiva	Moda Frecuencia Porcentaje	Mediana Cuartiles Rango intercuartil	Media, mediana, moda Desviación típica Varianza Coef. de variación
Estadística inferencial	Prueba chi-cuadrado Prueba binomial	Prueba Komolgorov – Smirnov	Prueba z ($n \geq 30$) Prueba t ($n < 30$)

2.6.3. Ingreso de información al sistema

Para el ingreso de información al sistema de SPSS nos basaremos a las respuestas obtenidas en la encuesta realizada a los usuarios, donde obtendremos resultados deseados de la investigación sobre el desempeño de los CEMEIS- G (Alcaldía de Quito) (Alcaldía de Quito, PMDOT, 2015-2025) (Alcaldía de Quito)uambra Centros.

CAPÍTULO III

Resultados

Introducción

En el presente capítulo se detallará cada una de las preguntas planteadas en el instrumento de recolección de información, adicionalmente se agregará un breve análisis con respecto al gráfico de frecuencias arrojado por el programa de procesamiento de información SPSS.

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Análisis de datos

INFORME POR DIMENSIONES

El informe descrito a continuación, contiene los resultados del levantamiento de datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento a los representantes de los usuarios en cada uno de los 14 CEMEIS: Guambra Centros que representa continuación se detallará los objetivos propuestos para el desarrollo de la investigación.

3.2. Análisis descriptivo agrupado

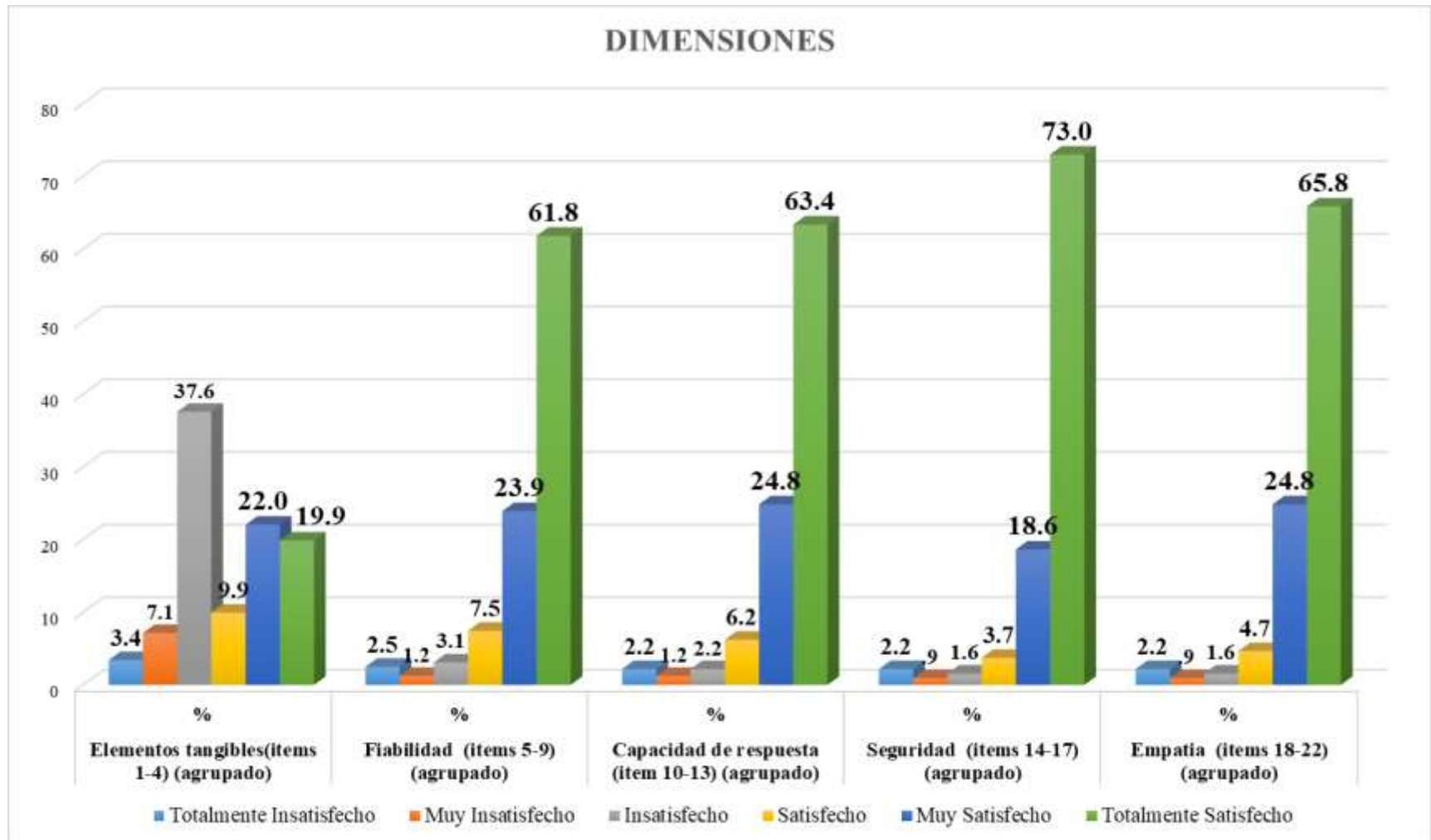


Figura 4. Porcentajes por dimensiones

Análisis por dimensiones

Tomando en consideración el gráfico anterior se puede observar que la gran mayoría de la población encuestada muestra sentimientos de total satisfacción, sin embargo, se analizarán los resultados de forma agrupada, es decir partiendo de las 5 dimensiones propuestas desde el inicio de la investigación.

1. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Consta también de variables como mejoramiento, capacidad de respuesta y tiempo para el servicio, los cuales a su vez se los ha relacionado con el primer objetivo de la investigación.

1.1. Objetivo 1: Aplicar una herramienta que permita conocer la percepción de los representantes de los niños y niñas que asisten a los centros, en cuanto al servicio brindado para implementar mejoras en el servicio.

Se aplicó la herramienta para levantar información en los 14 CEMEIS: Guambra Centros, y como se puede apreciar en la Figura 29: Porcentajes por dimensiones, se puede notar que en la dimensión Capacidad de respuesta, el mayor porcentaje corresponde al 63.4% equivalente a un criterio Totalmente Satisfecho.

2. DIMENSIÓN SEGURIDAD Y ELEMENTOS TANGIBLES

Consta también de variables como satisfacción, seguridad, infraestructura, los cuales a su vez se los ha relacionado con el segundo objetivo de la investigación.

2.1. Objetivo 2: Identificar factores que determinen la calidad del servicio dentro de los CEMEIS: Guambra Centros.

Se aplicó la herramienta para levantar información en los 14 CEMEIS: Guambra Centros, y como se puede apreciar en la Figura 29: Porcentajes por dimensiones, se puede notar que en la dimensión Seguridad el mayor porcentaje corresponde al 73.00%, lo cual equivale a un criterio

Totalmente Satisfecho, y en la dimensión Elementos Tangibles, el mayor porcentaje corresponde al 37.6% equivalente a un criterio de Insatisfacción.

En cuanto a la dimensión Seguridad, y en base al instrumento aplicado, se ha evidenciado que en su mayoría se considera que tanto el comportamiento, amabilidad, y los conocimientos de los trabajadores, como la seguridad del niño dentro del centro, satisfacen a los representantes de los niños, sin embargo se debe buscar la optimización de estas variables, lo cual es un trabajo conjunto entre los CEMEIS: Guambra Centros y los representantes.

Entre los principales hallazgos que se pudo evidenciar, en cuanto a Elementos tangibles es que, los CEMEIS: Guambra Centros, no cuentan con el mismo espacio físico, infraestructura (cubiertas, baños, no estar en plantas bajas), si bien es cierto no impide la realización del servicio, sin embargo genera criterios de insatisfacción tal como lo muestran los resultados.

Esta dimensión en específico demanda trabajo, tiempo y destinación de recursos, debido a que es el empaque de un servicio con calidad.

3. DIMENSIÓN EMPATÍA Y FIABILIDAD

Consta también de variables como los objetivos estratégicos de la institución, la empatía hacia el usuario/representante, y la accesibilidad, los cuales a su vez se los ha relacionado con el tercer objetivo de la investigación.

3.1. Objetivo 3: Diseño de estrategias para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios/representantes con respecto al servicio brindado.

Se aplicó la herramienta para levantar información en los 14 CEMEIS: Guambra Centros, y como se puede apreciar en la Figura 29: Porcentajes por dimensiones, se puede notar que en la dimensión Empatía el mayor porcentaje corresponde al 65.80%, lo cual equivale a un criterio

Totalmente Satisfecho, y en la dimensión Elementos Fiabilidad, el mayor porcentaje corresponde al 61.80% equivalente a un criterio Totalmente Satisfecho.

En lo que refiere a la dimensión empatía se puede notar que dentro de los CEMEIS: Guambra Centros, se entrega una atención individualizada, considerando los intereses de los representantes, se puede notar que a pesar de la cantidad de niños que cada educadora mantiene, se hace visible la personalización del servicio.

Con respecto a la dimensión Fiabilidad se puede concluir que los CEMEIS: Guambra Centros entregan un buen servicio, cumpliendo tiempos estipulados, sin errores y acorde a las necesidades que se presentan en cada uno de los niños.

CAPÍTULO IV

Propuesta

En el presente capítulo se analizará las preguntas que han tenido mayor impacto al momento de analizarlas, las cuales servirán de base para estructurar, la cual estará conformada por objetivos, estrategias y acciones que contribuirán a la mejora del servicio prestado por los CEMEIS: Guambra Centros.

OBJETIVO 1	Estrategias	Actividades
Mejorar las instalaciones físicas del Centro implementando estrategias para el mejoramiento de la calidad.	1. Planificar remodelaciones en todos los Centros, ajustándose al presupuesto recibido.	1. Planificación del presupuesto
		2. Realización de informes técnicos
		3. Inclusión
	2. Ampliar paulatinamente los establecimientos	1. Redistribución presupuestaria
		2. Planificación de mejoras
		3. Inclusión
	3. Estandarizar la infraestructura en todos los CEMEIS: Guambra Centros	1. Remodelaciones
		2. Autogestión
		3. Redistribución del presupuesto
OBJETIVO 2	Estrategias	
Implementar estrategias de mantenimiento de la calidad para optimizarla el servicio.	1. Medir el desempeño de los trabajadores	1. Calificación de desempeño
		2. Círculos de calidad
		3. Controles de calidad
	2. Capacitar frecuentemente a los trabajadores de los Centros, para optimizar su rendimiento	1. Círculos de calidad
		2. Contratación de servicio, personal especializado.
		3. Participación de todo el personal
	3. Implementar el sistema de evaluación realizado de forma continua.	1. Vinculación con la universidad
		2. Reuniones generales periódicas
		3. Calificaciones de rendimiento

Acciones	Metas	Tiempo	Responsable	Costos
1. Aprobación de la UMPSJ	1	Anual	Directivos UPMSJ. Área Técnica UPMSJ.	\$5000,00
2. Presentación de respaldos				
3. Análisis de viabilidad				
1. Análisis de viabilidad	2			
2. Reevaluar gastos				
3. Autogestión				
1. Autogestión	% Colaboradores			
2. Observación directa				
3. Justificar la necesidad				
1. Mediciones individuales	1 informe por Centro (14 en total)	Semestral	Personal competente UPMSJ	\$6500,00
2. Buzón de sugerencias				
3. Encuestas de satisfacción				
1. Calificaciones de desempeño	80% Vínculo laboral	Anual		
2. Medición de resultados				
3. Continuidad o corte del vínculo laboral				
1. Amonestaciones verbales	1	Semestral		
2. Amonestaciones económicas				
3. Calificación de rendimiento				

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. El análisis resultante de la investigación en cuanto a cómo perciben la calidad los usuarios/representantes de los CEMEIS: Guambra Centros, muestra falencias en cuanto a la tangibilidad, necesitando mayor apoyo económico destinado a esta dimensión.
2. A partir del año 2015 se brinda con preferencia a familias pertenecientes a los grupos y sectores más vulnerables del Distrito Metropolitano de Quito, acorde a la política que promueve el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de Quito.
3. Se planifican actividades pedagógicas, para garantizar y complementar un buen servicio, lo cual tiene articulación a los sistemas educativos, una vez culminada la etapa de la primera infancia.

Recomendaciones

1. Realizar un estudio de mercado para determinar mediante estudio la necesidad de crear más Centros, los cuales funciones bajo los mismos estándares que los Centros Municipales de educación inicial - Guambra Centros, pues existen más proyectos municipales, sin embargo no cuentan con una articulación hacia el Sistema de Educación como los Centros anteriormente mencionados.

2. Implementar métodos que evalúen constantemente la calidad del servicio entregado en los Centros, así como también evaluar la interacción de los padres de familia, para fortalecer el conocimiento recibido.
3. Implementar talleres, campañas para los padres de familia, con la finalidad de dar a conocer la importancia que tiene la Educación Inicial en los niños de primera infancia, ya que perciben a la educación inicial como cuidado solamente, y no como la raíz que forma al niño.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Quito. (s.f.). PMDOT. Obtenido de PMDOT:
<http://www.quito.gob.ec/documents/PMDOT.pdf>
- Alcaldía de Quito, PMDOT. (2015-2025). POA. Obtenido de POA:
http://www.quito.gob.ec/documents/POA_2017_02032018.pdf
- Arrabal, A. A. (2013). *La educación y atención de la primera. Tabanque Revista pedagógica*, 71-88.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Duque, O., & Edison Jair. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar Journal*, 64-80. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fisher, L., & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercados*(3ª ed.). McGraw Hill.
- García, L. F. (s.f.). *Percepción de la calidad del servicio*. Obtenido de *Percepción de la calidad del servicio* : <http://www.bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf>
- Guijarro, M. R. (2005). *La Educación de calidad para todos empieza en la Primera Infancia. Enfoques Educativos*, 11-33.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?- La modalidad Japonesa*. (H. A. Coronado P, Ed., D. Lu, & M. Cárdenas, Trads.) Bogotá: Norma. Obtenido de https://jrvargas.files.wordpress.com/2011/02/que_es_el_control_total_de_la_calidad_-_kauro_ishikawa.pdf
- Kotler, P., & Bloom, P. (1997). *Marketing professional services*. USA: Prentice Hall.
- Melgarejo, L. M. (1994). *Sobre el concepto de percepción. Alteridades*, 47-53. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Ministerio de Educación. (s.f.). *El buen vivir*. Obtenido de *El buen vivir*:
<https://educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir/>
- Ministerio de Educación, Ministerio de Inclusión Económica y Social. (30 de Julio de 2014). *Acuerdo interministerial*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/>

<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Acuerdo-interministerial-No-0015-14.pdf>

Nápoles, B. &. (2005). *Calidad del servicio. Obtenido de Calidad del servicio: <http://www.bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf>*

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 41-50.*

SENPLADES. (13 de Julio de 2017). *Plan Nacional del Buen Vivir. Obtenido de Plan Nacional del Buen Vivir: <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>*

sinnaps. (s.f.). *Investigación cualitativa. Obtenido de <https://www.sinnaps.com>: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>*

SIS International Research. (s.f.). *Investigación cuantitativa. Obtenido de <https://www.sisinternational.com>: <https://www.sisinternational.com/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>*

Unidad Patronato Municipal San José. (s.f.). *Base legal que rige la institución. Obtenido de Base legal que rige la institución: [http://www.patronato.quito.gob.ec/textos_normativa/TRANSPARENCIA_2017/Diciembre/a2\)%20Base%20legal%20que%20la%20rige/a2\)_Base_legal_que_rige_a_la_Instituci%C3%B3n.pdf](http://www.patronato.quito.gob.ec/textos_normativa/TRANSPARENCIA_2017/Diciembre/a2)%20Base%20legal%20que%20la%20rige/a2)_Base_legal_que_rige_a_la_Instituci%C3%B3n.pdf)*

Unidad Patronato Municipal San José. (s.f.). *Listado-Cemeis. Obtenido de Listado-Cemeis: <http://www.patronato.quito.gob.ec/images/pdf/LISTADO-CEMEI.pdf>*

Vergara Schmalbach, Q. I. (2012). *Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución . Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 380-400.*

Villalba Sánchez, C. (2013). *The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities. Dialnet, 4(7), 51-72. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776917>*

Zeithaml, V., & Bitner, M. (1996). *Services Marketing. New York: McGraw Hill.*