



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTÉCNIA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN MERCADOTECNIA**

**TEMA: ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE
GUARDERÍAS MUNICIPALES “GUAGUA CENTROS” A TRAVÉS DEL
MODELO KANO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

AUTOR: ARIAS BASANTES, NATHALY MISHÉL

DIRECTOR: ING. SEGOVIA GUERRERO CESAR RICARDO

SANGOLQUI

2018



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERIAS MUNICIPALES “GUAGUA CENTROS” A TRAVES DEL MODELO KANO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.” fue realizado por la Srta. **ARIAS BASANTES NATHALY MISHEL** 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, 22 de febrero de 2018

Firma:

Ing. Segovia Guerrero Cesar Ricardo

DIRECTOR



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, ARIAS BASANTES, NATHALY MISHIEL, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: Título “ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERIAS MUNICIPALES “GUAGUA CENTROS” A TRAVES DEL MODELO KANO EN EL 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, 22 de febrero de 2018

Firma:

NATHALY MISHIEL ARIAS BASANTES

1724535107



UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

AUTORIZACIÓN

Yo, ARIAS BASANTES NATHALY MISHEL autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: Título: “ANALISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERIAS MUNICIPALES “GUAGUA CENTROS” A TRAVES DEL MODELO KANO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO” en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 22 de febrero de 2018

Firma:

NATHALY MISHEL ARIAS BASANTES

1724535107

DEDICATORIA

Dedico la realización de este proyecto de investigación principalmente a Dios, quien con su infinito amor me cuida, me guía y me regala todos los días enseñanzas y felicidad además que me proporcionó una familia maravillosa y personas extraordinarias.

A mi madre quien desempeño ambos papeles como cabeza de hogar el de madre y padre es la mujer más extraordinaria que conozco, mi pilar, mi apoyo y mi ejemplo a seguir, y por la cual con su amor y paciencia y sin darse nunca por vencida ahora soy la mujer que soy, es mucho lo que tengo que agradecerte y no existe palabras y forma que abarque todo lo que tú me has dado.

A mi hermana Karol, mi mejor amiga y mi cómplice por siempre, gracias por enseñarme que no existe ningún obstáculo cuando uno quiere alcanzar sus sueños, eres y siempre serás la mujer más luchadora y admirable en todo lo que haces, una junto a la otra siempre.

A la persona que más amo en este mundo, mi sobrina e hija Luna, quien llena todos mis días de felicidad, quien siendo tan pequeña me enseñó el verdadero significado de lucha y fortaleza, y por quien cada día decido seguir adelante, tenerte fue el mejor milagro que Dios nos concedió.

A mi hermosa familia, (Blanqui, Raúl, Geovy, Vinicio, Raquel, Jordán, Nancy, Juan, Cristhian, y Shirley) que sin duda alguna son lo más importante que tengo quienes siempre han estado conmigo apoyándome y ayudándome para salir adelante, y a mi amiga Karen que me enseña el verdadero significado de la amistad todos los días.

Nathaly Mishel Arias

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que me impulsaron alcanzar una de las metas más importantes logrando que este proyecto culminara;

A mi querido tutor; Cesar Segovia quien además de ser una excelente persona, es uno de mis más grandes pilares que con su conocimiento y experiencia me guío a lo largo del proyecto y logramos la culminación de esta investigación.

A mi Director de Carrera Marco Soasti, un amigo y excelente profesional ayudándome en todos los años de mi carrera.

Y a toda mi familia quien me apoyo en los momentos que parecían perdidos y a pesar de todo lo logramos juntos

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES	5
JUSTIFICACIÓN	7
IMPORTANCIA	10
PROBLEMÁTICA	12
ESPINA DE PESCADO	19
OBJETIVO GENERAL	20
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
CAPITULO II	22
TEORÍAS DE SOPORTE	22
MARCO REFERENCIAL	34
MARCO CONCEPTUAL	52
CAPITULO III	62
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	62
MÉTODO ANALÍTICO	63
MÉTODO SINTÉTICO	63
MÉTODO DEDUCTIVO	63
MÉTODO INDUCTIVO	64
ESTUDIO NO EXPERIMENTAL	68

ESTUDIO CORRELACIONAL	68
POBLACIÓN	69
CENSO DE LA POBLACIÓN	70
MUESTRA	70
TIPOS DE MUESTREO	72
MUESTREO PROBABILÍSTICO	72
MUESTREO NO PROBABILÍSTICO	75
FORMULA DE LA MUESTRA	77
UNIDAD DE ANÁLISIS	81
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	81
CONTEXTO Y LUGAR DONDE SE DESARROLLARÁ EL ESTUDIO	85
DELIMITACIÓN TEMPORAL	86
MATRIZ DE LA ENCUESTA	87
CAPITULO IV	94
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	94
GENERO	94
EDAD	96
OCUPACIÓN	98
ZONA	100
NIVEL DE INGRESOS	102

PREGUNTA No. 1	104
PREGUNTA No. 2	106
PREGUNTA No. 3	108
PREGUNTA No. 4	110
PREGUNTA No. 5	112
PREGUNTA No. 6	114
PREGUNTA No. 7	116
PREGUNTA No. 8	118
PREGUNTA No. 9	120
PREGUNTA No. 10	124
PREGUNTA No. 11	126
PREGUNTA No. 12	128
PREGUNTA No. 13	130
PREGUNTA No. 14	132
PREGUNTA No. 15	134
PREGUNTA No. 16	136
PREGUNTA No. 17	138
PREGUNTA No. 18	140
PREGUNTA No. 19	142
PREGUNTA No. 20	144

PREGUNTA No. 21..... 146

PREGUNTA No. 22..... 148

PREGUNTA No. 23..... 150

PREGUNTA No. 24..... 152

PREGUNTA No. 25..... 154

4.3 PROPUESTAS DE NUEVOS TEMAS DE INVESTIGACIÓN..... 159

4.4 PROPUESTAS ESTRATÉGICAS DE NUEVOS PROYECTOS..... 161

CAPÍTULO V 166

CONCLUSIONES:..... 166

RECOMENDACIONES:..... 167

REFERENCIAS ¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Número de usuarios del servicio de Guarderías</i>	7
Tabla 2 <i>Variables de la investigación</i>	14
Tabla 3 <i>Indicadores de Calidad</i>	35
Tabla 4 <i>Resultados finales – indicadores de la calidad de la educación infantil.</i>	38
Tabla 5 <i>Instrumentos de Medición de calidad</i>	41
Tabla 6 <i>Características para margen intensivo y extensivo en la Educación Inicial</i>	47
Tabla 7 <i>Número total de usuarios de los Guaguas Centros</i>	78
Tabla 8 <i>Datos para el cálculo de la muestra</i>	79
Tabla 9 <i>Establecimientos por zona</i>	80
Tabla 10 <i>Matriz de la encuesta</i>	87
Tabla 11 <i>Género de los encuestados</i>	94
Tabla 12 <i>Edad</i>	96
Tabla 13 <i>Ocupación</i>	98
Tabla 14 <i>Zona del sector del establecimiento.</i>	100
Tabla 15 <i>Nivel de ingresos</i>	102
Tabla 16 <i>Horario de funcionamiento</i>	104
Tabla 17 <i>Alternativas de horario de funcionamiento</i>	106
Tabla 18 <i>Cercanía y Accesibilidad</i>	108
Tabla 19 <i>Desempeño en la atención del parvulario</i>	110
Tabla 20 <i>Satisfacción en el servicio</i>	112
Tabla 21 <i>Calidad de aprendizaje</i>	114

Tabla 22 <i>Médico especialista</i>	116
Tabla 23 <i>Seguridad</i>	118
Tabla 24 <i>Cantidad de la porción alimenticia</i>	120
Tabla 25 <i>Escala de satisfacción</i>	123
Tabla 26 <i>Cortesía, amabilidad y paciencia del personal</i>	124
Tabla 27 <i>Instalaciones</i>	126
Tabla 28 <i>Capacitación del personal</i>	128
Tabla 29 <i>Desarrollo de habilidades</i>	130
Tabla 30 <i>Desarrollo de la creatividad de los niños</i>	132
Tabla 31 <i>Respeto de las creencias y costumbres de los niños</i>	134
Tabla 32 <i>Materiales y herramientas didácticas</i>	136
Tabla 33 <i>Metodología aplicada</i>	138
Tabla 34 <i>Manejo de la salud</i>	140
Tabla 35 <i>Numero de porciones alimenticias proporcionadas</i>	142
Tabla 36 <i>Estado y calidad de los ingredientes</i>	144
Tabla 37 <i>Manejo y conservación de alimentos</i>	146
Tabla 38 <i>Desechos alimenticios</i>	148
Tabla 39 <i>Combinación de nutrientes para un adecuado valor nutricional</i>	150
Tabla 40 <i>Normas de preparación y cocción de los alimentos</i>	152
Tabla 41 <i>Normas de higiene y limpieza</i>	154
Tabla 42 <i>Resultados Finales</i>	157
Tabla 43 <i>Propuestas para mejorar el nivel de satisfacción de los Guaguas Centros</i>	161

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Categorías de cursos de Guaguas Centros.....	2
<i>Figura 2.</i> Logotipo de Guagua Centro	6
<i>Figura 3.</i> Menores que asisten al servicio de cuidado y desarrollo infantil en Ecuador.	8
<i>Figura 4.</i> Espina de pescado.	19
<i>Figura 5.</i> Jerarquización de autoridades que las empresas	23
<i>Figura 6.</i> Necesidades fisiológicas.....	24
<i>Figura 7.</i> Proceso de marketing, (Kotler y Armstrong, 2012, pág. 5).....	27
<i>Figura 8.</i> Similitudes y diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo	67
<i>Figura 9.</i> Tipos de muestra.	72
<i>Figura 10.</i> Género de los encuestados	95
<i>Figura 11.</i> Edad de los encuestados.	97
<i>Figura 12.</i> Ocupación de los encuestados.	98
<i>Figura 13.</i> Zona del establecimiento.	100
<i>Figura 14.</i> Nivel de ingresos.	102
<i>Figura 15.</i> Horario del establecimiento.	105
<i>Figura 16.</i> Alternativas de horario del establecimiento.....	107
<i>Figura 17.</i> Cercanía y accesibilidad	109
<i>Figura 18.</i> Desempeño en la atención del parvulario.	111
<i>Figura 19.</i> Satisfacción en el servicio.....	113
<i>Figura 20.</i> Calidad de aprendizaje.....	115
<i>Figura 21.</i> Médico especialista.....	117
<i>Figura 22.</i> Seguridad.	119

Figura 23. Cantidad de la porción alimenticia	121
Figura 24. Cortesía, amabilidad y paciencia del personal.....	125
Figura 25. Instalaciones.....	127
Figura 26. Capacitación del personal.	128
Figura 27. Desarrollo de habilidades.....	131
Figura 28. Desarrollo de la creatividad de los niños.	133
Figura 29. Respeto de las creencias y costumbres de los niños.	135
Figura 30. Materiales y herramientas didácticas	137
Figura 31. Metodología aplicada.....	139
Figura 32. Manejo de la salud.	141
Figura 33. Número de porciones alimenticias proporcionadas.	143
Figura 34. Estado y calidad de los ingredientes.	145
Figura 35. Manejo y conservación de alimentos.....	147
Figura 36. Desechos alimenticios.....	149
Figura 37. Combinación de nutrientes para un adecuado valor nutricional.	151
Figura 38. Normas de preparación y cocción de los alimentos.	153
Figura 39. Normas de higiene y limpieza.....	155

RESUMEN

Para dar respuesta a la necesidad social que tienen los hogares vulnerables con miembros de la familia que trabajan en algún tipo de comercio informal y necesitan que terceras personas cuiden de sus hijos o hijas, el Municipio Metropolitano de Quito en coordinación con el Patronato San José lleva a cabo la creación en el año 2014 de Centros de Cuidado infantil denominados “Guaguas Centros” enfocados al cuidado de niños y niñas de 1 a 3 años de edad y a la erradicación de la desnutrición de los menores proporcionando 4 comidas diarias para su beneficio nutricional, y es indispensable conocer si los Guaguas Centros brindan un buen servicio y cumplen con requerimientos que aseguran el bienestar de los menores, por ende la finalidad de la investigación es determinar el nivel de satisfacción percibido por parte de los representantes de los infantes. Se aplicó una metodología No experimental y correlacionar y para la recolección de la información se aplicó la herramienta de la encuesta con la aplicación del Modelo Kano. Dentro del análisis descriptivo que la investigación utilizó los resultados indican que el 60% del total de los encuestados consideran como MUY SATISFACTORIO al servicio que brindan estos establecimientos, sin embargo se requiere realizar mejoras en temas de salud como la contratación de médicos parvularios y un grupo de profesionales nutricionistas.

PALABRAS CLAVES:

- **SATISFACCIÓN**
- **GUARDERIAS**
- **GUAGUA CENTRO**
- **KANO**

ABSTRACT

To respond to the social need of vulnerable households with family members who work in some type of informal commerce and need third parties to take care of their children, the Metropolitan Municipality of Quito in coordination with the San José Board of Trustees out the creation in 2014 of Child Care Centers called "Guaguas Centros" focused on the care of children from 1 to 3 years of age and the eradication of undernutrition of minors by providing 4 meals a day for their nutritional benefit, and It is essential to know if the Guaguas Centers provide a good service and comply with requirements that ensure the welfare of the children, therefore the purpose of the research is to determine the level of satisfaction perceived by the representatives of the children. A non-experimental methodology was applied and correlated and for the collection of the information the survey tool was applied with the application of the Kano Model. Within the descriptive analysis that the research used the results indicate that 60% of the total of the respondents consider as VERY SATISFACTORY the service provided by these establishments, however it is necessary to make improvements in health issues such as the hiring of nursery doctors and a group of professional nutritionists.

KEY WORDS:

- **SATISFACTION**
- **DAY CARE CENTERS**
- **GUAGUA CENTRO**
- **KANO**

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La creación de guarderías en el Ecuador se ha expandido de manera apresurada por factores como la inserción de la mujer en el mundo laboral a consecuencia de: a) Las familias no consiguen tener un estilo de vida apropiado a pesar de poseer varios salarios dentro del hogar no se logran cubrir los gastos a cabalidad. b) Actualmente la mujer es el único miembro que aporta económicamente en su hogar. Y c) El desarrollo personal de una mujer hoy es más común. El incremento del tamaño de la fuerza laboral de trabajadores con hijos e hijas pequeñas está relacionado con una mayor participación de los niños en programas de educación temprana (Bigelow, 2005) El país pasa actualmente por una situación difícil refiriéndose a la parte económica y es necesario que todos los miembros que se involucran en una familia posean cualquier tipo de actividad que les genere una remuneración económica, esto hace que los niños necesiten cuidado mientras ellos se desenvuelven en su área de trabajo o cualquier otro tipo de actividad. En respuesta a esta necesidad social el Distrito Metropolitano de Quito creo bajo la Dirección del Patronato Municipal San José guarderías gratuitas en todos los sectores de la ciudad donde además de brindar el servicio de cuidado y desarrollo infantil también trata el tema de la parte nutricional los menores.

Estas unidades de cuidado y desarrollo infantil denominadas “GUAGUA CENTROS De Desarrollo Infantil Comunitario” se encargan de la atención y cuidado de niños y niñas de la edad

de 1 a 3 años, los centros se encuentran ubicados en sectores estratégicos de cada sector de la capital, en la actualidad el municipio cuenta con 114 centros de apoyo cubriendo la necesidad de los habitantes de confiar a sus hijos a terceras personas beneficiando a más de 4000 familias. Cada punto de cuidado Guagua Centro cuenta con la capacidad de atender a 40 menores, con cuatro parvularios como responsables de cada grupo de niños (10 niños por responsable); estos grupos se dividen según la edad de los menores así tenemos;

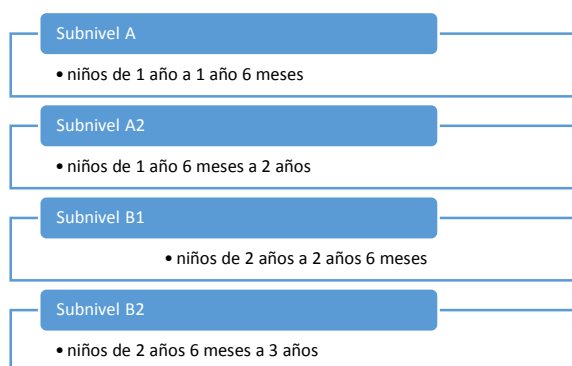


Figura 1. Categorías de cursos de Guaguas Centros

En cuanto a la parte administrativa cada centro tiene como autoridad principal a la directora, encargada de la parte económica y planificaciones educativas. Esta autoridad a su vez está bajo el control de un contador destinado por el municipio. La designación del contador se hace mediante bloques donde su agrupación depende del sector donde se ubican los centros, la función principal del contador es registrar, validar y legitimar todos los gastos que se realizan para la correcta ejecución de cada centro.

Otro de los beneficios que proveen estos centros de atención y cuidado a los niños es el suministrar 4 raciones alimenticias a los menores que cubren el 75% de la dotación alimenticia diaria que los menores necesitan lo que asegura que no existan problemas de anemia y la desnutrición en los pequeños. Estas raciones alimenticias son elaboradas diariamente por profesionales nutricionistas estableciendo menú completo y variado. Los gastos de los niños son cubiertos por parte del municipio con un valor mensual de 162,50 Dólares Americanos por cada menor los cuales además de gastos alimenticios cubren materiales didácticos y todo lo demás que se necesita para el desarrollo íntegro de los menores.

Los menores adquieren capacidades para reafirmar su independencia y experimentar emociones que le ayudan a entender y manejar de mejor manera su nuevo mundo relacionándose adecuadamente con el medio social, en cuanto al desarrollo motor los niños aprende a coordinar los elementos de su cuerpo y manejar sus procesos de manera normal.

El tema de satisfacción en el servicio es un factor clave para el éxito en cualquier tipo de organización, y es lo que esencialmente la investigación pretende. El objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción que genera el servicio de cuidado y desarrollo infantil municipal “Guagua Centro” con la aplicación del modelo Kano, para discriminar requerimientos unidimensionales o normales y enfocarse en los que generan una verdadera satisfacción.

Se realizara un censo a todos centros infantiles GUAGUAS CENTROS (114) para recopilar la información y analizar con el modelo KANO, este modelo determina cuales son los atributos y características del servicio que aporta con mayor satisfacción al cliente, esta herramienta fue creada por Noriaki Kano japonés experto en gestión de la calidad.

ANTECEDENTES

El alcalde Mauricio Rodas, en su gobierno de Turno desde el año 2014 con su movimiento político “SUMA” asume la alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito desde 14 de mayo de dicho año, y asigna a su esposa María Fernanda Pacheco como directora de la UNIDAD MUNICIPAL PATRONATO SAN JOSE, ubicado en la calle Chile Oe6-48 en el centro de Quito. Ente encargado de la ejecución de programas sociales enfocados en la prestación de servicios a grupos vulnerables siendo uno de estos el de la niñez y adolescencia de la ciudad de Quito bajo la dirección del municipio, En este año el Patronato San José lanzo dentro del área de Desarrollo Infantil el proyecto “Guagua Centros” por primera vez en el mes de septiembre con la apertura de 17 guarderías en la ciudad. Para mayo del 2016 existen 70 guaguas centros y hoy en día ascienden a 114 establecimientos abarcando en su totalidad sectores de toda la ciudad.

La presidenta María Fernanda Pacheco indica que: “A través de estos centros se brinda atención educativa gratuita a niños entre uno a tres años, de familias en condiciones de vulnerabilidad, con parvularios capacitadas, con infraestructura y materiales didácticos de primer nivel y que además Se les brinda 4 momentos de alimentación al día, lo que representa más del 75% de la dieta diaria que ellos requieren.” (Quito Alcaldía, 2016) (Quito Alcaldía. (2016). Rendición de Cuentas. Recuperado de <http://www.quito.gob.ec>)

Además, estos centros han generado más de ochocientas plazas de empleo. Esta red de guarderías municipales tiene también dos centros educativos y de atención para niños y niñas que poseen algún tipo de discapacidad leve o moderada.

El nombre proveniente de la palabra quechua “guagua” que significa niño, el logotipo de los centros incluyen la palabra y es el que a continuación se indica:



Figura 2. Logotipo de Guagua Centro

En un estudio realizado en el año 2012 por Lida Lochamin, en la Universidad De las Fuerzas Armadas en relación a la creación de guarderías establece que a pesar del control que existe por parte del INFA (instituto de la Niñez Familia) y el MIES (Ministerio de Inclusión Económico y social) antes reguladores en este servicio más del 30% de establecimientos operen ilegalmente, no poseen la licencia por falta de documentación o por motivos aún más perjudiciales para los menores por no tener las condiciones adecuadas para su funcionamiento. No todos los centros poseen a un profesional totalmente capacitado para la atención y cuidado de los niños.

JUSTIFICACIÓN

Dentro de la investigación que se pretende realizar se requiere determinar importantes características sobre el servicio de Centros de Cuidado infantil Guagua Centro que brinda el municipio de forma gratuita y fijar si la ejecución de este servicio genera satisfacción entre los usuarios.

El desarrollo económico de la ciudad de Quito ha incrementado notablemente en los últimos años, según el INEC es la segunda ciudad (después de Guayaquil) con más desarrollo económico del país. Esto hace que las organizaciones generen más empleos y transforma en una exigencia contratar un servicio de guardería en la ciudad, a continuación se detalla un cuadro según datos del (INEC, 2010) con el número de usuarios en el servicio de guarderías públicas y privadas según su edad en el país.

Tabla 1.

Número de usuarios del servicio de Guarderías

Edad /Establecimientos	1 año	2 años	3 años	Total
Públicos	30771	36832	45953	113556
Privados	4388	5515	6623	16526

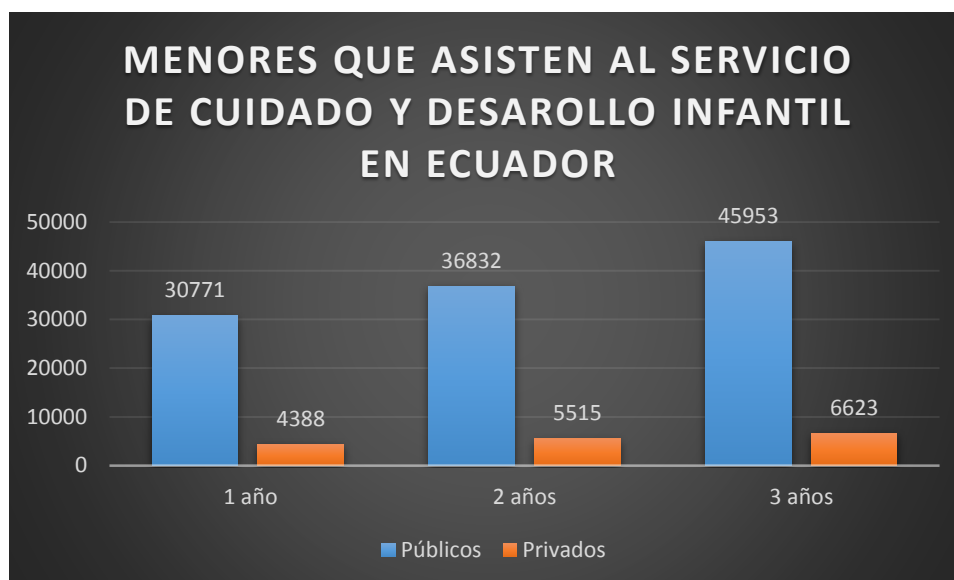


Figura 3. Menores que asisten al servicio de cuidado y desarrollo infantil en Ecuador.

Además el niño exige ingresar a un servicio de cuidado infantil por su propio bienestar y desarrollo, Según la UNICEF, en su artículo publicado “LA IMPORTANCIA DE LOS 0 A 3 AÑOS DE EDAD” establece el beneficio para los menores que brindan las experiencias e interacciones que estos centros proporcionan. Este artículo detalla factores o elementos que los menores requieren como cimientos para asegurar el bienestar psicológico en la adolescencia y la edad adulta, estos elementos son: nutrición sana, relación e interacción social, salud, muestras de afecto, protección, eliminación de malos tratos y descuidos, confianza, curiosidad, entre otros. El artículo hace regencia a las consecuencias económicas positivas a futuro en la vida de un menor como el aumento de la productividad a lo largo de su vida y un mejor estilo de vida en su edad adulta.

Analizando la importancia que genera la prestación de un servicio de calidad en el cuidado y desarrollo de los menores según el artículo publicado por la UNICEF, se vuelve imprescindible conocer el nivel de satisfacción que el servicio de guarderías municipales genera ya que es en esta etapa donde los niños se preparan en todo sentido para su futuro.

Nila Pérez, exdirectora ejecutiva de la Fundación Patronato San José, menciona que la actual Alcaldía ha perdido mucho tiempo para conocer y valorar los problemas sociales de Quito. No han logrado formar un equipo de trabajo, hay mucha inestabilidad en el patronato. “Si bien se ha dado continuidad a algunos proyectos sociales, ha bajado la calidad de la atención. Ejemplo de esto son los Guagua Centros, que son las mismas guarderías de barrio que han pintado sus fachadas con los colores del arcoíris. No se han cumplido promesas de campaña.” (EL TELEGRAFO, 2016). Algunos de los Guagua Centros no cumplen con los estándares de calidad ni con el personal adecuado para su funcionamiento creando insatisfacción y en general desprestigiando a los demás centros municipales.

IMPORTANCIA

En cuanto a su alcance, la investigación es significativa para el sistema educativo inicial y la correcta prestación de este servicio en la asistencia que esta rama ofrece, conocer si existe satisfacción de los usuarios frente a este servicio es de vital importancia para las organizaciones para mejorar los procesos que generen complacencia o realizar acciones correctivas en el caso que los atributos o características del mismo estén fallando realizando estrategias de mejora que ayuden alcanzar el éxito en cada uno de los establecimientos de cuidado infantil.

La primera etapa de todo ser humano que se encuentra entre los primeros días de nacimiento hasta los 5 años de edad es crucial para determinar aspectos psicológicos, físicos y de sociales a futuro, este representa el 70% del desarrollo en las personas. La investigación da pautas de los factores o elementos que intervienen y que deberían brindar en el servicio de cuidado y desarrollo infantil para proteger y garantizar el bienestar de los menores y el futuro de estos. Cabe destacar que la capacidad de pago para las personas que necesitan de este servicio no siempre es el adecuado, es por esto que las guarderías públicas o municipales hoy en día son las preferidas y las escogidas al momento de seleccionar la contratación de este servicio. Las guarderías municipales Guaguas Centros no tienen ningún costo o valor monetario, y son las más utilizadas en la ciudad por tal motivo.

La desconfianza de los padres en los establecimientos de cuidado y desarrollo infantil han incrementado en la ciudad de Quito por casos que se han comunicado o experiencias de terceras personas en donde los menores han sido expuestos a cualquier tipo de abuso, esto genera en los padres de familia la desconfianza al momento de encargar a sus hijos a terceras personas, según la psicóloga infantil y pediatra Dra. Amala Arce el primer factor de riesgo que miden los padres de familia al momento de contratar este servicio es la confianza que este establecimiento brinda de acuerdo a experiencias de otras personas o investigaciones que realizan los padres con anterioridad.

La evolución en el servicio de guardería en el país se va desarrollando de manera rápida, los registros administrativos del MIES y MINEDUC estiman que la demanda de educación inicial en el país se ha incrementado 1,6 veces en los últimos 9 años. Es común que personas que se encuentran en edades adultas entre los 30 años en adelante hayan sido cuidados por sus propias madres, para personas en la edad de los 20 a 30 años la crianza fue responsabilidad por abuelos u otro familiar cercano, hoy en día en un mundo totalmente cambiante esta responsabilidad es otorgada a una tercera persona no cercana que es remunerada económicamente, esto es beneficioso para el la demanda de guarderías en Quito y es gracias a estos motivos el incremento de establecimientos dedicados a esta rama.

La investigación utiliza la herramienta de KANO que plantea que la satisfacción del cliente depende básicamente de la percepción que el cliente tiene versus el resultado que el cliente obtiene del mismo, debido a que la satisfacción es relativa dependiendo el usuario lo que el modelo

pretende es clasificar los atributos del servicio en cinco factores reconociendo cuales son los que van a generar fidelidad hacia el consumidor.

PROBLEMÁTICA

En la Constitución de la República del Ecuador del 2008, en su artículo 26 de la Sección quinta, estipula que “Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.” (Decreto Legislativo #0, 2008, artículo 26)

En el artículo 344 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce a la educación inicial como parte del sistema educativo por primera vez en todas las normativas del país.

De acuerdo al artículo No. 46 de la constitución del Ecuador 2008, en su numeral 1 que el Estado adoptara medidas que garanticen la nutrición y educación para los menores de seis años de

edad, este artículo es base para la creación de estos centros que cubren además del desarrollo educativo el derecho de una nutrición adecuada en los menores.

El Código de la Niñez Y Adolescencia (2003) establece en el artículo 37 numeral 4 que el Estado debe garantizar el acceso efectivo a la educación inicial de cero a cinco años, para lo cual se desarrollara programas y proyectos flexibles y abiertos, adecuados a las necesidades de los niños.

Según el alcalde de Quito, Mauricio Rodas, este programa es importante porque atiende a los niños que presentaban cuadros de desnutrición y anemia. "Los guagua centros permiten atender la etapa más importante del ser humano para su desarrollo integral", (El Comercio 2016)

Entonces la interrogante está en el servicio que estas guarderías realmente ofrecen, y el entorno real en que los niños se encuentran en cada uno de estos establecimientos. La investigación además de resolver incógnitas sobre la satisfacción generada en este servicio, da pautas de las características o elementos prioritarios que deben poseer todas los centros de cuidado y desarrollo infantil gracias a la aplicación del Modelo Kano, este modelo diferencia la calidad en cinco niveles, mediante un análisis de lo que el cliente desea, y si se cumple una satisfacción verdadera dependiendo del grado en que la organización cumple con los atributos generadores de valor entregados en la prestación del servicio.

En una investigación realizada a nivel nacional en septiembre del 2003, en la Universidad de Guayaquil, se determinó el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de guarderías del MIES en todo el país, los resultados arrojados por esta investigación es verdaderamente alarmante, ya que el 38% de la población a nivel nacional no se encuentra totalmente satisfecha en la prestación de servicios de guarderías públicas, además de esto no existen estudios actualizados sobre la medición de la calidad y la satisfacción de los usuarios en servicios de guarderías tanto públicas como privadas.

Tabla 2

Variables de la investigación

Independientes	Dependientes	Covariables
SERVICIO	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención • Precio del servicio <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Días de atención

⇒CONTINUA

	<p>Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad (capacidad de realizar el servicio sin equivocaciones) <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo • Cortesía y amabilidad <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Normas
	<p>Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Tecnología • Tangibles • Recurso humano capacitado • Materiales y herramientas de trabajo
	<p>⇒ Conocimiento explícito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades, tareas y rutinas documentadas • Planificaciones de Aprendizaje • Libros y documentos en general

<p>EDUCACIÓN</p>	<p>⇒ Conocimiento tácito</p> <p>⇒ Psicomotricidad</p> <p>⇒ Pedagogía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Creatividad • Creencias y costumbres <ul style="list-style-type: none"> • Sociabilización • Habilidades motrices • Integración del conocimiento, emoción y movimiento. <ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico • Destrezas motrices • Calidad del aprendizaje • Competencias instrumentales <ul style="list-style-type: none"> • Material de soporte <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos • Metodología
-------------------------	--	--

⇒CONTINUA

NUTRICIÓN	Porciones alimenticias	<ul style="list-style-type: none">• Cantidad de porción• Numero de porciones al día
	Ingredientes	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de los productos alimenticios• Conservación y tratamiento de los productos alimenticios• Tratamiento de desechos alimenticios• Valor nutricional• Combinación de todos tipos de alimentos
	Preparación de los alimentos alimentos	<ul style="list-style-type: none">• Normas de higiene y limpieza• Normas de preparación

ESPINA DE PESCADO

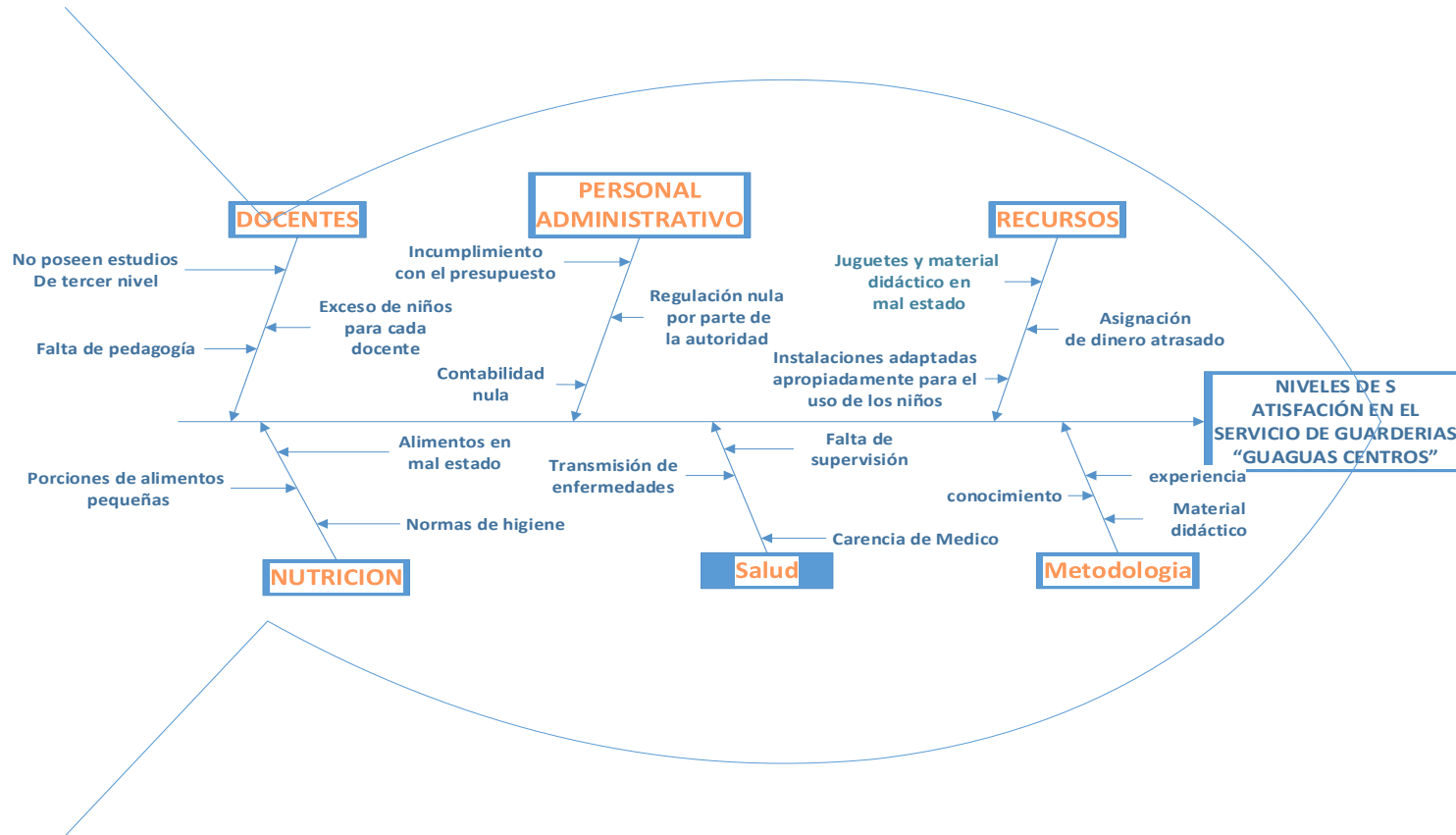


Figura 4. Espina de pescado.

OBJETIVO GENERAL

- ⇒ Analizar el nivel de satisfacción del servicio de guarderías municipales Guagua Centros a través del modelo KANO en el Distrito Metropolitano de Quito.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ⇒ Recopilar información detallada y clara de todo lo que el servicio de guarderías Guagua Centro ofrece para conocer la posible problemática que existe en este servicio.
- ⇒ Definir los factores del servicio de cuidado infantil Guaguas Centro dentro del Distrito Metropolitano de Quito que generan satisfacción.
- ⇒ Investigar teorías de soporte que permita establecer cuál es la apropiada para ser aplicada al estudio
- ⇒ Establecer una metodología de investigación adecuada con el objeto de levantar información funcional y no sesgada

⇒ Analizar e interpretar los resultados de la investigación con la metodología más adecuada para la obtención de resultados reales.

⇒ Determinar la complementariedad de los resultados obtenidos y el análisis KANO.

CAPITULO II

TEORÍAS DE SOPORTE

TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN- TEORÍA CLÁSICA

HENRY FAYOL

(1916)

El autor de la teoría se basa en el estudio de la estructura y en las funciones que cada empresa debe poseer para alcanzar la eficiencia y el éxito donde solo se podrá lograr si toda la organización se convierte en un elemento sólido que trabaja uniendo sus componentes con coordinación de esfuerzos para cumplir un solo objetivo formando un gran sistema independiente es decir, que todas las partes involucradas trabajen en conjunto con tareas específicas y jefes que proporcionen tareas y jefes con la plena capacidad de dar órdenes y proporcionar tareas creando una jerarquización de autoridades que las empresas deben poseer.

Se basa en principios los cuales se deben regir en una organización, y que a continuación se detalla:

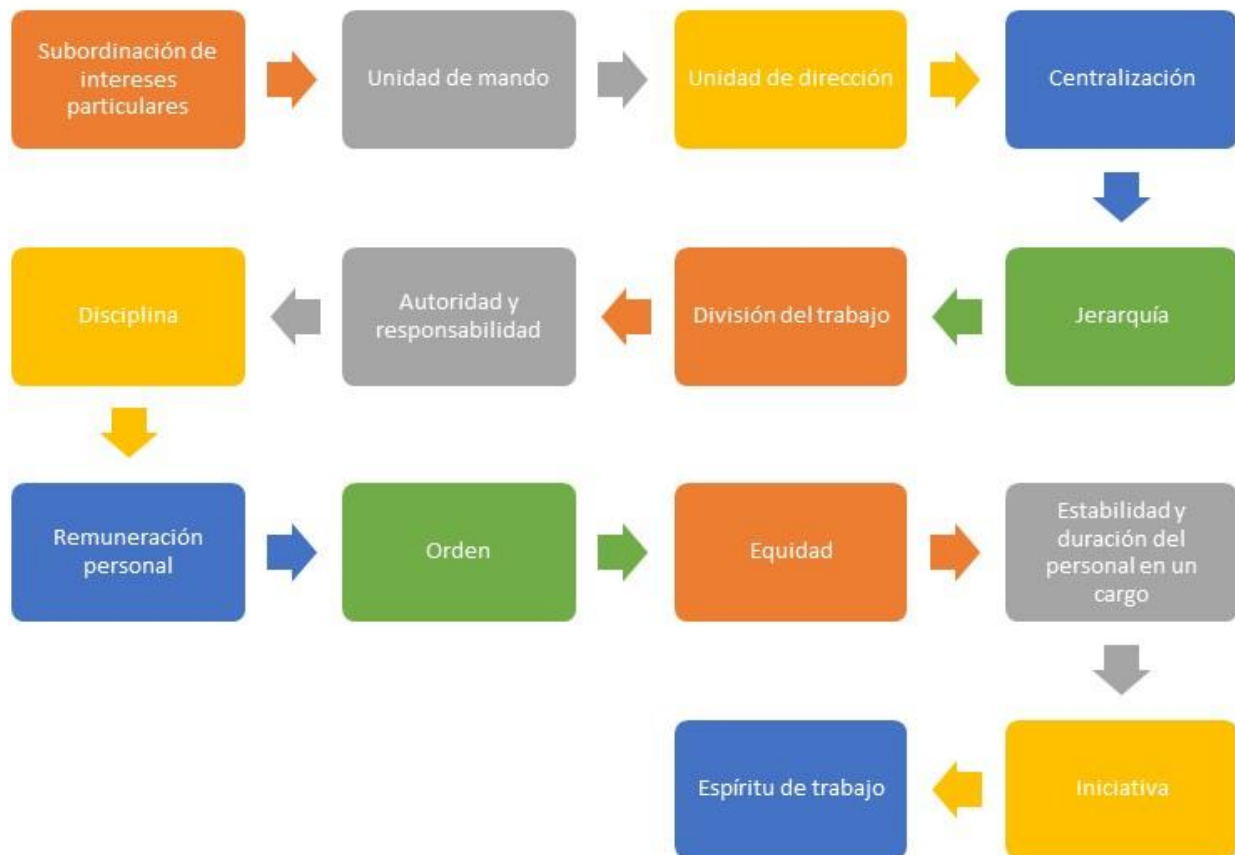


Figura 5. Jerarquización de autoridades que las empresas

Con estos 14 principios lo que el autor indica es que la empresa debe poseer jerarquías y áreas de trabajo con interacciones eficaces entre sí y la con una correcta división de tareas para cada una y cada empleado que la integre, además que los empleados se sientan satisfechos con su remuneración y seguros de la actividad que deben realizar para acrecentar la eficiencia de la organización.

TEORÍA DE MASLOW

ABRAHAM MASLOW

1943

La teoría fue propuesta en el año de 1943 por uno de los pioneros en el estudio de la psicología humanista Abraham Maslow, explica el impulso de la conducta humana jerarquizando las necesidades de los individuos en una pirámide de 5 niveles, los niveles en dicha pirámide están organizados de forma ascendente de acuerdo a la importancia para la satisfacción de necesidades de las personas. El autor propone que cada vez que los seres humanos satisfacen una necesidad busca otra nueva inmediatamente superior una vez y cuando esté completamente complacientes en el nivel en el que se encontraban anteriormente. Los niveles en la pirámide son los siguientes:



Figura 6. *Necesidades fisiológicas*

a) NECESIDADES FISIOLÓGICAS

Son las necesidades básicas propias de cada individuo orientado a la supervivencia humana, los componentes de este nivel son; respirar, alimentarse, dormir, sexo, hidratación, entre otras.

b) NECESIDADES DE SEGURIDAD

Dado que el primer nivel está en gran parte satisfecho, los individuos buscan satisfacer otras necesidades que se encuentran en el siguiente nivel de la pirámide cuyo objetivo es brindar seguridad y orden en la vida de los seres humanos; los componentes de este nivel (nivel 2) son; salud, ingresos, vivienda, recursos, seguridad física, entre otras.

c) NECESIDADES SOCIALES

El siguiente eslabón en la pirámide (nivel 3) identifica necesidades sociales de amor, afecto y pertenencia, todas las personas necesitan ser parte de un grupo social específico ya sea la familia, amigos, compañeros de trabajo, pareja, entre otros. Se enfocan en superar sentimientos de soledad y se pueden identificar en la vida diaria de los individuos con la necesidad de casarse, formar un hogar, ser parte de un equipo deportivo, asistir a un club social, ser miembro de una religión, entre otros.

d) NECESIDADES DE ESTIMA

Una vez que los tres primeros niveles se encuentran satisfechos, el individuo busca satisfacer necesidades de reconocimiento, de autoestima, de logro personal, de reputación, de metas personales o financieras, etc. Estos componentes influyen en el individuo para tener una sensación de seguridad de ellos mismos y sentirse apreciados en un grupo social determinado.

e) NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN

Es el último eslabón en la pirámide encontrándose en la cima de la jerarquización que hace el autor, y se cumple dado que todas las demás necesidades se encuentran satisfechas en el individuo, en autorrealización se encuentra el éxito personal, es decir que la persona hace y es para lo que nació ser o hacer.

TEORÍA DEL MARKETING

Marketing según Kloter y Armstrong, “La meta doble del marketing consiste en atraer a nuevos clientes prometiéndoles un valor superior y mantener y hacer crecer a los clientes actuales satisfaciendo sus necesidades.” (pág. 4).

Centrándonos en la ideología de Philip Kotler, entendemos que el marketing conlleva mucho más que vender y hacer publicidad, el marketing encierra una serie de acciones las cuales ayudan a la empresa a determinar la necesidad real de nuestro público objetivo para lograr satisfacerlas, conociendo perfectamente a este y enviando esfuerzos comunicacionales que crean pertenencia hacia la empresa y fidelidad con la marca para obtener a cambio valor de ellos.

El componente principal que hace que el marketing se vuelva una teoría y sea tomado como ciencia es la “necesidad humana” y como esta debe ser satisfecha por las empresas en los mercados, para esto se identifican los deseos del consumidor, que son la forma que adaptan las necesidades

humanas. Kotler asegura que es imprescindible que los consumidores tengan capacidad de pago para adquirir los productos o servicios deseados creando así la demanda del mercado, es decir; que la demanda no es otra cosa que los clientes que están dispuestos y poseen la capacidad de pago de los productos o servicios ofertados por las compañías en un mercado.

Proceso del marketing



Figura 7. Proceso de marketing, (Kotler y Armstrong, 2012, pág. 5)

TEORÍA DE RELACIONES HUMANAS

ELTON MAYO

1932

La teoría se basa en que algunos factores psicológicos en los trabajadores influyen directamente en la producción eficaz de las empresas haciendo énfasis en lo necesario y prioritario que son los recursos humanos en las organizaciones reconociendo no solo una remuneración

salarial si no también satisfaciendo las necesidades de los trabajadores. Elton Mayo en el año de 1923 realizo varios experimentos en fábricas de Estado Unidos (EXPERIMENTO HAWTHORNE) proponiendo incentivos (físicos y emocionales) a los trabajadores que hace que la producción aumente, disminuya la rotación del personal y crea identificación con la organización, estos resultados apoyan a su ideología la cual indica que los trabajadores satisfechos aumentan la productividad en las organizaciones.

La teoría de las relaciones humanas nació de la necesidad de parar la deshumanización del trabajo, es decir; la explotación injusta del trabajador creando armonía entre el operario y el dueño de la empresa neutralizando la teoría clásica de la administración. El trabajador como miembro de un grupo social no actúa como individuo si no como parte del equipo en el que se encuentra, es así que la actitud que muestra frente a su labor y la naturaleza del grupo son componentes vitales para el éxito de la compañía. Mayo esta en total desacuerdo con la teoría de la administración clásica según Taylor que indica que la motivación del empleado está influenciada solamente por una compensación salarial, el autor de la teoría humana muestra que además de una recompensa monetaria el personal necesita sentir que pertenece a un grupo y que su rol en este es el adecuado.

TEORÍA PSICOLÓGICA DE LA GESTALT

Max Wertheimer, Wolfgang Kohler, Kurt Kofka

1912

Estos autores consideran la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual. (Oviedo G., 2004).

Gilberto Leonardo Oviedo en su artículo publicado “La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt” define la percepción como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante, donde la mente está definida como un mezclador de ideas sensoriales.

Gestalt es traducido como forma o contorno en el idioma del castellano, la percepción del sujeto al observar la forma o contorno de un objeto constituye la base para la generación de ideas posteriores donde la conciencia es encargada de generar por medio de las experiencias cotidianas y u objetos observados para determinar un proceso de abstracción de acuerdo a cada individuo.

TEORIA DEL APRENDIZAJE

JOAN PIAGET

1926

Las conductas subrayan la formación de asociaciones entre estímulos y respuestas desde el reforzamiento selectivo de una correcta información, el autor hace énfasis en el desarrollo intelectual del ser humano. Para determinar una definición apropiada sobre la teorizable aprendizaje se debe abordar primero la teoría conductual y la teoría cognoscitiva del aprendizaje.

La teoría conductual considera que es un cambio en la tasa, la frecuencia de aparición o la forma de comportamiento sobre todo como función de cambios ambientales. Aprender consiste en la formación de estímulo-respuesta citando a Skinner (1953), es más probable que se dé una respuesta frente a un estímulo en función de las consecuencias de responder.

La teoría cognoscitiva del aprendizaje se enfoca en la adquisición de conocimiento, estructuras mentales y el análisis de información y creencias, más no una respuesta a cualquier función. Se interesa por los fenómenos y procesos internos que ocurren en el individuo cuando aprende, cómo ingresa la información a aprender, cómo se transforma en el individuo, considera al aprendizaje como un proceso en el cual cambian las estructuras cognoscitivas, debido a su interacción con los factores del medio ambiente.

Las teorías conductuales y cognitivas concuerdan en que el medio y cada individuo son dos factores que influyen directamente al nivel de conocimiento o aprendizaje adquirido. Aunque cada

una de las teorías da una valoración distinta en cuanto a estos factores. La teoría conductual asigna mayor importancia a el medio ambiental como principal participe en el desarrollo del aprendizaje, en cambio, la teoría cognoscitiva prioriza al factor estudiante como el delimitante al momento del reforzamiento y desarrollo de cada enseñanza, además que esta teoría asocia como determinante la función de la memoria, es decir la capacidad que tiene cada individuo de almacenar las ideas, información o creencias como basa para la ejecución de cualquier aprendizaje.

TEORÍA DEL MODELO KANO

NORIAKI KANO

1984

El japonés Noriaki Kano creador de esta teoría relaciona las expectativas que tienen los clientes de un producto o servicio con respecto a sus atributos con el nivel de satisfacción que este brinde realmente. El objetivo de este modelo es que las organizaciones identifiquen cuales son los atributos valorados por los consumidores. Este modelo utiliza dos dimensiones para la medición de la calidad, la primera dimensión describe el nivel de desempeño de las empresas con respecto a determinación de atributos que posee el producto o servicio (Funcionalidad) ; y la segunda dimensión identifica el nivel de satisfacción que tiene el cliente con el uso de dicho producto o servicio, conociendo con anterioridad las expectativas de los clientes sobre un producto siendo este el único modo de asegurar satisfacción del mismo y el éxito de la organización.

El modelo Kano clasifica los atributos de los productos en 6 categorías, esta división se ejecuta determinando el grado de satisfacción que produce cada atributo en el cliente, las categorías son las siguientes:

1. Atributo básico o esperado

Es lo mínimo que el cliente quiere encontrar en todo tipo de producto o servicio, es decir el atributo mínimo que el producto debe poseer, si no posee esta característica básica crea en el cliente un cierto grado de insatisfacción. Un ejemplo muy conocido en esta categoría es la de los hoteles proporcionando sabanas limpias a sus clientes.

2. Atributos de mejora o unidimensionales

Son características que brindan mayor funcionalidad a los consumidores lo que permite satisfacer al consumidor de mejor manera si la empresa cumple con este atributo.

3. Atributos de entusiasmo

Este tipo de atributos marca la diferencia entre todos los competidores aun no siendo solicitados por el cliente. A mayores atributos atractivos mayor será el grado de satisfacción que produce al consumidor. Estos atributos influyen directamente en la decisión de compra de los clientes utilizándolos para hacer comparaciones con otros productos de la misma categoría.

4. Atributos motivadores

Son atributos que la empresa es capaz de cumplir y pasar las expectativas del cliente, es decir estas características del producto sorprende al consumidor que no esperaba obtener. Este atributo genera una gran satisfacción en el cliente sin embargo su ausencia no genera cualquier tipo de percepción negativa por parte del consumidor.

5. Calidad Indiferente

Son atributos del producto o servicio que no influyen en la satisfacción del cliente, es decir el cliente no presta atención en este tipo de características.

6. Calidad de rechazo

Son atributos que el cliente percibe de forma negativa o de muy mal funcionamiento y causa rechazo hacia el producto o servicio.

MARCO REFERENCIAL

TEMA: ALGUNOS INDICADORES DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN INFANTIL

María Paz Lebrero Baena y María Dolores Fernández Pérez

Julio de 2009

El Papel referenciado encuentra indicadores de la calidad infantil a través de la aplicación de una metodología cuantitativa y cualitativa en la investigación realizada a educandos contextualizando la opinión sobre el sistema educativo inicial por medio de un cuestionario previamente realizado para identificar dichos indicadores que proporcionan calidad en los servicios de educación infantil. Los educandos a quienes se aplicó la encuesta son doctorados interuniversitarios de profesión en distintas áreas relacionadas con el tema de la docencia en la educación infantil. Posteriormente se realizó un análisis de la información recopilada se realizó utilizando la herramienta de estadística “Análisis de Componente Principales” el cual facilito la determinación de los factores que influyen directamente al momento de generar el mejor grado de calidad y satisfacción a los usuarios de este servicio.

Los autores para efectos de una investigación mucho más amplia y específica en cada etapa de la educación inicial clasifican a esta en dos grupos; la Educación Inicial UNO agrupa a niños de 0 a 3 años de edad y la Educación Inicial DOS agrupa a niños de 3 a 6 años de edad, como segundo establecen tres tipos de centros según la constitución de su capital; así la segunda clasificación que realizan es en tres tipos de centros que son público, privado y público-concentrado. A continuación, se detalla los siete aspectos con cada subdivisión que contiene cada ítem:

Tabla 3*Indicadores de Calidad*

CIRCUNSTANCIAS PERSONALES DEL ALUMNADO
a) Antecedentes preescolares
b) Variables cognitivas
c) cualidades o recursos internos del alumno (autoestima- autosuficiencia- responsabilidad)
d) Estado físico del alumno (medico, de nutrición y descanso)
e) Absentismo escolar
f) Actividades extracurriculares (Idiomas, deporte, música, informática, refuerzo)
METODOLOGÍA EMPLEADA POR EL PROFESORADO
a) Estrategias didácticas
b) Claridad expositiva del docente
c) Dominio de los contenidos
d) Grado de utilidad de los contenidos
e) Uso de material didáctico y audiovisual
f) Distribución del tiempo
g) Principios metodológicos empleados
EVALUACIÓN
a) Criterios de evaluación
b) Tipo de Actividades de evaluación
c) Tutorías

CLIMA DENTRO DE LAS AULAS

- a) Interacción con el grupo
- b) Motivación
- c) Oportunidades para participar en clase
- d) Técnicas para generar expectativas positivas de los alumnos
- e) Técnicas para estimular la creatividad
- f) Distribución de tiempo
- g) Agrupamientos de alumnos en clase

ESTRÉS LABORAL Y PRESIÓN SOBRE LOS EDUCADORES

- a) Nada
- b) Poco
- c) Regular
- d) Bastante
- e) Mucho
- F) No contesta

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

- a) La implicación de los padres en la educación de sus hijos
- b) La mejora del proceso enseñanza-aprendizaje
- c) Logro de los objetivos propuestos de todos los alumnos
- d) Optimización de la metodología de la enseñanza
- e) Formación continua del profesorado
- f) Implicación de la Dirección del centro

- g) Materiales, instalaciones y textos buenos
- h) Todas las anteriores
- i) Ninguna de las anteriores
- j) No contesta

Se aplicó un cuestionario con 23 preguntas a 250 centros de educación infantil, recogiendo 194 encuestas validadas. Luego de aplicar esta herramienta se analizó toda la información y se determinó los indicadores para cada aspecto que inciden directamente en la calidad de la educación infantil. A continuación se presenta una tabla determinando los resultados con un orden de acuerdo a la valoración y análisis de cada aspecto con los indicadores que resultaron importantes para la generación de calidad cumpliendo así con el objetivo final de la investigación que fue determinar dichos indicadores.

Tabla 4*RESULTADOS FINALES – INDICADORES DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN INFANTIL.*

CIRCUNSTANCIAS PERSONALES DEL ALUMNADO
e) Absentismo escolar
c) Cualidades o recursos internos del alumno (autoestima- autosuficiencia- responsabilidad)
d) Estado físico del alumno (médico, de nutrición y descanso)
METODOLOGIA EMPLEADA POR EL PROFESORADO
a) Estrategias didácticas
b) Claridad expositiva del docente
g) Principios metodológicos empleados
EVALUACION
a) Criterios de evaluación
b) Tipo de Actividades de evaluación
CLIMA DENTRO DE LAS AULAS
b) Motivación
c) Oportunidades para participar en clase
a) Interacción con el grupo
ESTRÉS LABORAL Y PRESIÓN SOBRE LOS EDUCADORES
d) Bastante
c) Regular
DEFINICIÓN DE LA CALIDAD
a) La implicación de los padres en la educación de sus hijos
b) La mejora del proceso enseñanza-aprendizaje

TEMA: LA CALIDAD DE LOS CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR EN ECUADOR

Araujo María C.; Lopez-Boo F.; Novella R.; Schodt S.; Tomé R.

Octubre 2015

La investigación realiza la recopilación de información de 404 Centros Públicos del Ecuador CIBV (Centros Infantiles del Buen Vivir) dedicados al cuidado de menores de 0 a 36 meses de edad en todo el país con el propósito de encontrar si existe calidad en este servicio, el estudio fue coordinado por el MIES Y MCDS y ejecutado por el Banco Interamericano de Desarrollo. El paper referenciado consta de 5 partes; introducción (1), metodología empleada (2); instrumentos de investigación utilizados (3); análisis (4) y conclusiones (5).

Para la aplicación metodológica en la investigación se dividió en 2 grupos a los centros CIBV en base a la obtención de coeficientes altos y bajos establecidos por los autores, para la determinación del coeficiente de cada centro se dividió el número total de niños matriculados en el centro para el número total de adultos para la prestación del servicio (solamente se tomó en cuenta a los adultos encargados del cuidado específicamente no personal administrativo, ni personal que proporcionan alimentación ni limpieza.).

Se estableció una población de 3555 centros, antecedente proporcionado por la base de datos del INFA 2012, y se escogió finalmente 202 centros de cada grupo de coeficiente alto (9,2 y 60 niños por adulto) y coeficientes bajos (0 a 9,2 niños por adultos), de forma aleatoria para la obtención de la muestra en la recolección de la información.

Se aplicó el método de observación por una pareja de especialistas, la primera persona encargada posee el perfil de encuestadora experimentada delegada a la filmación y entrevistas para la investigación y la segunda encuestadora con un perfil en educación superior en el campo de la psicología infantil o educación inicial encargada del uso de herramientas que se aplicaron para la investigación, para cada centro existió un supervisor de campo encargado de validar toda la información recopilada. A continuación se presenta una tabla con los instrumentos utilizados y el propósito de cada uno de ellos los cuales fueron utilizados para la medición de la calidad en cada centro.

Tabla 5*Instrumentos de Medición de calidad*

INSTRUMENTO	OBJETIVO
CLASS Párvulos	Instrumento observacional desarrollado para evaluar la interacción entre el niño y su cuidador en un centro de cuidado infantil
ITERS-R	Mide la calidad de los procesos en el aula, a través de documentar tanto aspectos relacionados a la calidad de las interacciones (entre adultos, entre adultos y niños y entre los niños, las actividades y el ambiente) como a la calidad de los recursos de apoyo de esas interacciones.
HOME	Es una medida de calidad que se centra en la calidad de los procesos aunque también evalúa la presencia de variables estructurales.
MITRCC	Instrumento de Observación por mínimo 3 horas el cual mide la calidad de que un niño debería sentir aspectos como bienestar, pertenencia, exploración y comunicación así como interacciones y experiencias.
KIDI	El KIDI consta de 58 ítems que indagan sobre el conocimiento de los procesos de desarrollo y las normas de comportamiento infantil para niños de 0 a 5 años (MacPhee, 2002).
Escala sobre Prácticas de Cuidado	El instrumento original de enfoca, no solo en las prácticas, sino también en las creencias e los educadores.
Cuestionario de calidad estructural	Un cuestionario detallado sobre la disponibilidad y el estado de la infraestructura física del centro así como sobre otras variables estructurales asociadas a la calidad del servicio.

RESULTADOS

El estudio presenta un análisis de los aspectos que conforman la calidad en la prestación de servicios de cuidado infantil en el sector público haciendo una observación a 404 CIBV (Centros Infantiles del Buen Vivir) para determinar si estos centros cumplen o no con la calidad requerida para su funcionamiento, en general de acuerdo a todas las herramientas de medición de la calidad empleadas aseguran que se necesita de mejoras tanto en elementos estructurales como en las dimensiones de los procesos de la calidad del servicio. Las medidas de CLASS y ITERS también

demuestran que el servicio tiene niveles bajos de la distribución de la calidad, y la herramienta KIDI destaca principalmente el bajo desempeño en el personal que posee cada centro tanto administrativo como el que está a cargo del cuidado de los niños.

Además, las correlaciones arrojan puntajes bajos entre todos los instrumentos de medición de la calidad empleados, lo que indica que se debe realizar una investigación la cual asocie herramientas más parecidas entre sí, con respecto a costo y funcionalidad de cada una de ella. Aunque los centros se han centrado en la mejora de calidad contratando a personal con títulos post-secundaria para su administración existe un fallo aun en el funcionamiento, pero tomando en cuenta que es un proceso de mejora a largo plazo se determina que va en un buen camino esta transición.

Se recomienda mejorar la coordinación con el sector público para cubrir con las necesidades de financiamiento adecuadamente y permitir que los recursos lleguen en forma oportuna. Además también se necesita de forma urgente formar un recurso humano que cumpla a cabalidad con las competencias requeridas en cada uno de los puestos de trabajo de cada centro.

TEMA: ESCALAS DE SATISFACCIÓN ALIMENTARIA-NUTRICIONAL PARA REPRESENTANTES Y MADRES CUIDADORAS DE NIÑOS ATENDIDOS EN MULTIHOGARES DE CUIDADO DIARIO.

Bernal Jennifer, Lorenzana Paulina

Octubre 2002

En la ciudad de Caracas, Venezuela, se desolló la investigación propuesta por Bernal y Lorenzana para determina dos escalas para el nivel de satisfacción Alimentaria y Nutricional en el programa Multipolares de Cuidado Diario (MCD) que se desarrolla en el país, los MCD de atienden a menores de 6 años que encuentran en hogares con condiciones de pobreza, muchos de los cuales los familiares trabajan fuera del hogar y necesitan entregar al cuidado de sus hijos a terceras personas. El MCD provee a los niños de tres razones alimentarias diarias, desayuno, almuerzo y merienda abarcando el 85% de requerimiento nutricional en el cuerpo de los niños diariamente. La capacidad de cada MCD es de 30 niños por establecimiento, la responsabilidad de ellos está dada por 3 madres cuidadoras y una promotora ubicadas en zonas pobres de la ciudad.

La investigación gira en torno a factores que influyen a la calidad percibida por los usuarios y los padres de familia de los menores, estos factores al principio se concentra en un seguimiento al presupuesto asignado (factores cuantitativos), luego recoge factores asociados a la salud y la nutrición (factores cualitativos).

En cuanto a la metodología aplicada la investigación se realizó en dos fases; la primera fase utiliza el método naturalista-constructivista que recolecta, analiza e interpreta datos utilizando como herramienta principal la entrevista a las madres cuidadoras y padres de familia en de 21 MCD, estas entrevistas duraron alrededor de 20 a 40 minutos, teniendo una cobertura de 600 usuarios de los sectores analizados. Esta primera fase tiene como objetivo determinar las categorías emergentes y la relación que existen entre ellas, estas categorías sirven de base para la elaboración de los ítems de que conforman la escala del Nivel de Satisfacción Alimentaria-Nutricional considerando todos los aspectos que mencionan los entrevistados.

La segunda fase de la investigación utiliza la metodología de paradigma positivista, que incluyo la pre-prueba de las escalas en 30 representantes y 15 madres cuidadoras, ajustando ya la escala a los factores que se determinaron en la primera fase determinando la validez del instrumento, por último se aplicó la versión final a 73 representantes y 32 madres cuidadoras que no se involucraron en la fase uno, lo que determina confiabilidad y validez en la recolección de los datos.

RESULTADOS

La investigación arroja resultados de acuerdo la aplicación de un cuestionario con 11 ítems que miden la Satisfacción Alimentaria-Nutricional, en los centros Multipolares de Cuidado Diario de Venezuela, cada ítem fue calificado en una escala de Likert con cuatro categorías; Muy

Satisfecho, Satisfecho, Insatisfecho, Muy insatisfecho; cada ítem fue determinado de acuerdo con la primera fase de la investigación donde por medio de entrevistas a representantes y madres cuidadoras se recopiló factores que intervienen en SAN. Los cuestionarios fueron a representantes y madres cuidadoras por separado.

El 74% de representantes perciben un nivel elevado de satisfacción, y el 94% de madres cuidadoras también poseen un alto nivel de satisfacción dentro de la comunidad MCD en Caracas

TEMA: LA EDUCACIÓN INICIAL EN EL ECUADOR: MARGEN INTENSIVO Y EXTENSIVO

Hermida Priscila, Barragan Sofia, Rodriguez Juan.

2014

El estudio que a continuación se detalla define las características que se relacionan con el acceso y la intensidad que existe en el servicio de guarderías en el Ecuador, la principal fuente de información para determinar las características son identificadas por medio del análisis de Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCV), realiza por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y Ministerio de Educación (MINEDUC) en el año 2014, este censo recoge datos como indicadores de ingreso, consumo, salud y educación, acceso a bienes y servicios públicos, bienestar psicosocial, actividades económicas.

El objetivo principal del estudio es determinar los elementos que establecen la intensidad de la asistencia en el servicio de guarderías en niños de 0 a 60 meses de edad en el Ecuador, uno de los principales factores al momento de matricular a un niño en un servicio de guardería es las características que posee la madre del niño; factores como su nivel de estudio, su estado civil, la contribución en el mundo laboral y el desempeño en la sociedad son concluyentes para que el niño ingrese a este tipo de servicio.

Los datos a ser estudiados se recogen de la sexta ronda de la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCV) correspondiente al periodo 2013-2014. Primero se establece los factores determinantes de la participación en la educación inicial mediante la aplicación del modelo “Logit” a través del modelo de máxima Verosimilitud que asocia las variables escogidas del CENSO con la probabilidad de que los niños sean matriculados en un servicio de guarderías. Como segundo resultado se establece la intensidad en la asistencia de los niños del Ecuador en el servicio de guarderías mediante la aplicación del modelo de regresión “Poisson” que determina el número de días que asisten los menores al servicio de educación inicial. Las características que las autoras toman en cuenta para el presente estudio son:

Tabla 6*Características para margen intensivo y extensivo en la Educación Inicial*

Características del niño
Género femenino
Edad (meses)
Etnia:
Indígena
Afro y Montubia
Mestiza
Blanca y otras
Características del hogar
Ingresos mensuales (\$)
Niños menores de 5 años
Madre jefa
Recibe remesas
Receptor del (BDH)
Área rural
Características de la madre
Edad (años)
Escolaridad:
Ninguna/Primaria incompleta
Primaria Completa
Secundaria
Superior
Estado civil:
Casada
Unión Libre
Separada
Divorciada
Viuda
Soltera
Participación Laboral (horas/semana)
No trabaja
<40
40
>40
Índice de autoestima

RESULTADOS

El estudio arroja resultados centrándose en dos temas principales en la investigación: para la determinación de los resultados se establece como primera parte la probabilidad de la asistencia de un servicio de guardería con las variables escogidas por los autores del paper antes descritos; a continuación se presenta los resultados de la primera parte:

DETERMINANTES DE LA PARTICIPACIÓN EN LA EDUCACIÓN INICIAL

El principal factor para la matriculación de un niño en el servicio de guardería es la edad que el menor posee, según el análisis de probabilidad Logit a mayor edad de la menor mayor probabilidad de inscribirse en un establecimiento de cuidado infantil inicial. Los resultados indican que la probabilidad aumenta un 6,3% por mes cumplido del menor. La etnia del menor no tiene asociación directa en la asistencia de este servicio, en cuanto al segundo grupo de variables (ingreso del hogar, niños menores de 5 años, madre jefa y área rural) no existen relación directa a excepción de los hogares que reciben el Bono de Desarrollo Humano que aumenta un 18% a la probabilidad de que los menores pertenezcan a una guardería y como también en los hogares que reciben remesas donde se observó que la probabilidad del ingreso al servicio de guarderías es del 10% en menores de 0 a 3 años.

El segundo determinante que aumenta la probabilidad de la asistencia en los menores al servicio de guarderías son las características que las madres de los niños tienen, la participación de la madre en el mundo laboral equivalente a 40 horas semanales incrementa la probabilidad en un 34% para el ingreso de guarderías. Además la escolaridad que posee la madre tienen una asociación positiva; las que se encuentran en el rango de educación superior tienen la probabilidad del 49.5% de inscribir a sus hijos de 0 a 3 años en el servicio de guardería, las madres que se encuentran el grupo de educación primaria y secundaria aumenta la tasa de probabilidad en un 29%. La edad de la madre tiene una tasa de probabilidad del 1.1%. Además la variable “autoestima” que poseen las madres tiene una incidencia directa en la probabilidad de inscripción de los niños en el servicio de guarderías de educación inicial. Y por último se determinó que el estado civil de la madre también está asociado con la tasa de probabilidad, las madres que están en unión libre tienen una reducción del 32% en la probabilidad de asistir a un centro de educación inicial, los hijos de madres separadas tienen una reducción del 53%, y los hijos de madres viudas una reducción del 100% en la probabilidad.

INTENSIDAD DE ASISTENCIA A LA EDUCACIÓN INICIAL

Para la determinación de la asistencia de los niños matriculados en un servicio de guarderías en el Ecuador, se aplicó el modelo de Poisson que determina el número de días en que los niños

asisten al Centro de Cuidado Infantil. Los resultados arrojados de acuerdo con los factores determinantes que se analizó determina que:

Características del niño:

El factor “Edad” aumenta la intensidad en un 2% por mes cumplido en los niños en los niños y niñas en la asistencia a una guardería, en cuanto al género de los menores se observó que las niñas de 0 a 3 años aumentan la intensidad de asistencia en un 7.4% comparado con los niños. La etnia del menor es de vital importancia para la asistencia de los niños con un 34% de asistencia semanal para los menores que poseen una etnia indígena.

Características del hogar:

En cuanto a las variables “ingreso” en el hogar y “niños menores presentes en el hogar se puede determinar que existe una relación directa en la intensidad de la asistencia de guarderías haciendo que si el tamaño del hogar aumenta con un niño menor de cinco años el número de días que se asiste por semana al centro disminuye en un 1,6%. En cuanto al Bono de Desarrollo Humano que las familias son acreedoras limita la intensidad de la asistencia en un 4,4% de los niños. Al contrario la variable “jefe de hogar” indica que la cantidad de días asistidos de los niños menores de 3 años a las guarderías en el país aumenta en un 9,2% si la madre de familia es responsable total del hogar. Lo que apoya el resultado de las variables analizadas “características de la madre” que se detalla a continuación. En cuanto a la última variable de este grupo, la “zona rural” es un factor determinante en la asistencia del niño al centro de cuidado infantil, existe un 6% de reducción de

asistencia en la tasa de asistencia en las zonas rurales y se llegó a la conclusión que los menores de edad que habitan en una zona rural tiene como promedio de un día menos en la asistencia a diferencia de los menores que viven en las zonas urbanas.

Características de la madre:

Según el análisis de Poisson no existe relación directa en la intensidad de asistencia de los niños con las características de la madre en el servicio de guarderías en el país; las variables pertenecientes a este grupo como edad, escolaridad, y estado civil no son elementos influyentes que determinan la cantidad de días asistidos de los menores al servicio de cuidado infantil Sin embargo; la participación laboral de la madre es considerado según el análisis como un determinante estadísticamente significativo en la intensidad de la asistencia, las madres que trabajan 40 horas semanales tienen un aumento del 30% en la asistencia de los niños en el país, es decir los niños menores de 5 años asisten 5 de 5 días a los centros de Educación Inicial.

MARCO CONCEPTUAL

ADULTO

Etimológicamente adulto proviene del verbo “adolescere” que significa crecer, cuya derivación en pasado participio “adultum” define la terminación del crecimiento, así por definición se entiende por adulto a la persona que ha terminado de crecer en el periodo medio de la adolescencia y vejez. En la sociedad el adulto es la persona mayor de edad con derechos y obligaciones que se encuentra en un medio social específico. (Muñoz. L., Monreal Ma., Marco M., 1998).

CALIDAD

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. (Deming W., 1989, pág. 13)

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. (Crosby P., 1995, pág. 126)

CLIENTE

Cliente es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía" (Diccionario de Marketing, 1999, pág. 54).

CUIDADO INFANTIL

Según Matilde L. publicado en "Cuidado de Niños Pequeños" por UNICEF, es el servicio que se brinda fuera del núcleo familiar de origen donde ambas partes llevan un acuerdo con beneficio común para el desarrollo y bienestar en el crecimiento de niños menores a 5 años. (Matilde L., 2015)

DESEO

"Un deseo es la forma en la que se expresa la voluntad de satisfacer una necesidad, de acuerdo con las características personales del individuo, los factores culturales, sociales y ambientales, y los estímulos del marketing. El deseo supone un acto de voluntad, posterior a la

necesidad, pero de la cual no se deriva necesariamente. Se puede necesitar algo pero no querer satisfacer esta necesidad”. (Muñiz R., 2009, pág. 1)

“Los deseos son la forma que adoptan las necesidades humanas, moldeadas por la cultura y la personalidad individual”. (KOTLER P., Armstrong G., 2012 pág. 6)

ESTIMULACIÓN TEMPRANA

Las intervenciones en la infancia temprana tienen como objetivo potenciar el desarrollo infantil en la salud, la motivación, y las habilidades cognitivas del niño, entre otros (Burger, 2010).

GUAGUA

En Ecuador proviene de la palabra HUAHUA del idioma Quechua y se refieren a un niño o niña pequeño o un hombre o mujer de menor edad. (Pichardo E., 1836)

GUARDERÍA

Una guardería o escuela infantil es un establecimiento educativo, de gestión pública, privada o concertada (privada de gestión pública), que forma a niños entre 0 y 3 años. Los encargados de supervisar a los menores son profesionales en el área de la educación temprana, educación preescolar o educación infantil y su trabajo consiste no sólo en supervisar a los niños y proveerles de los cuidados necesarios de su edad, sino también en alentarlos a aprender de una manera lúdica mediante la estimulación de sus áreas cognitivas. Las guarderías son parte de la Educación preescolar. (Vallejo P., 20015)

Funciones de las guarderías.

Se puede considerar que estos lugares cumplen las funciones sociales, psicológicas y de relación con el hogar. Según (Avelar Mejía, Guillermo D., 1989)

Función social.

Completa la acción del hogar en lo relativo a la adquisición de hábitos y actitudes, así se ofrece al infante la posibilidad de experiencias que le permitan ampliar su lenguaje e introducirse al núcleo social más amplio, poniéndolo en contacto con un medio físico que satisfaga sus necesidades de juego y recreación.

Puede decirse que una guardería contribuye en el cuidado de la salud del niño y niña tanto física como mental. De esta forma se va desarrollando el espíritu de sociabilidad y cooperación al compartir juegos y juguetes con los demás pequeños de su misma edad.

Función psicológica.

Las guarderías infantiles cumplen la función de orientar, estimular y dirigir el proceso educativo en esta primera etapa; con objetivos, actividades, técnicas y recursos específicos adecuados a la edad de los niños.

Al mismo tiempo, corresponde proporcionar los elementos necesarios y crear en el pequeño las actitudes que favorecen su adaptación a los niveles escolares posteriores.

Esta función se basa en la consideración del niño o niña como una individualidad que necesita de ayuda para su desarrollo en forma integral y conseguir un mejor desarrollo psicológico.

Función de relación con el hogar.

Cumple indirectamente una función dentro del hogar, en el sentido de proveer a los padres normas y elementos que puedan servirles para la mejor orientación dentro del núcleo familiar.

MARKETING

Según el autor Philip Kotler al conceptualizar este término se puede distinguir entre dos enfoques que son social y el gerencial:

Definición social “es un proceso social a través del cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y lo que desean mediante la creación, oferta y libre intercambio de productos y servicios valiosos con otros.” (KOTLER P., 2001, pág. 8)

Definición gerencial “el arte y la ciencia de escoger mercados meta y captar, conservar y hacer crecer el número de clientes mediante la creación entrega y comunicación al cliente de un valor superior”. (KOTLER P., 2001, pág. 8)

“El mercadeo es el proceso de planificar y ejecutar la concepción, la fijación de precios, la comunicación y la distribución de ideas, productos y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales organizacionales” (American Marketing Association, 1995)

“El marketing es un proceso social y administrativo mediante el cual los individuos y las organizaciones obtienen lo que necesitan y desean creando e intercambiando valor con otros.” (KOTLER P., Armstrong G., 2012 pág. 5)

MERCADO

“Identificar y preparar perfiles de grupos bien definidos de compradores que podrían preferir o requerir distintos productos y combinaciones de marketing” (KOTLER P., 2001, pág. 8)

“El mercado es un conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto. Donde confluyen la oferta y la demanda”. (Bonta P., Farber M., 2003 pág. 19)

MERCADO META

"Consiste en un conjunto de compradores que tienen necesidades y/o características comunes a los que la empresa u organización decide servir". (KOTLER P., Armstrong G., 2012 pág. 8)

La empresa o cualquier otro tipo de organización necesita principalmente identificar su mercado meta al cual va dirigirse de forma correcta ya que todos los esfuerzos del marketing son creados para este segmento o parte específica del mercado en general y depende de esto el éxito de la organización.

MEZCLA DE MARKETING

“Es el conjunto de herramientas de marketing que la empresa usa para alcanzar sus objetivos de marketing en el mercado meta”. (KOTLER P., 2001, pág. 15)

McCARthy clasifico las herramientas de la mezcla de marketing en cuatro grupos que son: producto, precio, plaza, promoción. Cada una de ellas debe ser tomada en cuenta para satisfacer la necesidad del mercado meta al que se desea abarcar.

NECESIDAD

“Las necesidades humanas son estados de carencia percibida e incluyen las necesidades físicas básicas de alimento, ropa, calidez y seguridad; las necesidades sociales de pertenencia y afecto; y las necesidades individuales de conocimientos y expresión personal. Los mercad logos no crearon esas necesidades, sino que forman una parte básica del carácter de los seres humanos”.

(KOTLER P., Armstrong G., 2012 pág. 6)

NIÑO

Según Piaget (1970), define que un niño es el ser humano que pasa por la edad de la niñez (desde su nacimiento hasta su pubertad), pasando por una serie de etapas que se dan en un orden fijo.

NUTRICIÓN

Es el conjunto de fenómenos mediante los cuales se obtienen, utilizan y excretan las sustancias alimenticias (Kaufer-Horwitz M., Perez A., Arroyo P., 2015, pág. 440)

PROCESO DE MARKETING

Según Kotler y Armstrong el proceso del Marketing se describe en cinco sistemáticos que debe realizar la empresa para el adecuado desempeño de la organización. Estos cinco pasos se describe como:

1. “Entender el mercado y las necesidades y los deseos del cliente
2. Diseñar una estrategia de marketing impulsada por el cliente
3. Elaborar un programa de marketing integrado que proporcione un valor superior
4. Establecer relación redituales y logran el deleite del cliente
5. Captar valor de los clientes para obtener utilidades y activos de ellos". (KOTLER P., Armstrong G., 2012 pág. 5)

SATISFACCIÓN

“Se clasifica en este concepto las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comprar el desempeño (o resultado) percibido de un producto, con sus expectativas”. (KOTLER P., 2001, pág. 36)

SERVICIO

"Como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (Stanton W., Etzel M., y Walker B., 2004, págs. 333 y 334)

"Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico" (Kotler P., Bloom P., Hayes T., 2004, pág. 9 y 10)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación se refiere al conjunto de procedimientos y técnicas que se realiza con forme a la ejecución de actividades sistemáticas con el fin de descubrir nuevos conceptos científicos, de ampliar su contenido o dar solución alguna problemática en específico.

Cuando hablamos de metodología de investigación es preciso identificar el método científico que es un conjunto de normas (lógica general) las cuales sirven de guía o patrones para determinar resultados que tengan fiabilidad y validez científica. Es decir el método científico es un procedimiento sistemático encaminado a un objetivo específico.

“En el proceso de la investigación científica se utiliza diversos métodos y técnicas según la ciencia particular de que se trate y de acuerdo a las características concretas del objeto de estudio. Existen, sin embargo, métodos que pueden considerarse generales para todas las ramas de la ciencia en tanto que son procedimientos que se aplican en las distintas etapas del proceso de investigación con mayor o menor énfasis, según el momento en que éste se desarrolle. Estos métodos son el análisis y la síntesis, la inducción y la deducción.” (Soriano R., 2004, pág. 78)

MÉTODO ANALÍTICO

El método analítico es la técnica de investigación que utiliza la disociación de un tema absoluto, mediante la observación y examen de un fenómeno definiendo sus causas y efectos para comprender su naturaleza y comportamiento. Este método asegura que para conocer la conducta de un fenómeno hay que estar al tanto de todas sus partes y las relaciones que tienen entre sí, generando conocimiento científico sobre dicho fenómeno o problemática.

MÉTODO SINTÉTICO

El método sintético es un proceso de razonamiento que construye un tema en general partiendo de un todo hacia las particularidades desguindadas por un análisis previo del tema. Se basa en hacer un breve resumen de elementos estudiados acerca de una problemática o fenómeno para dar conclusiones en general.

“La síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades” (Ortiz F., García M., 2005, pág. 64)

MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo se enfoca en obtener resultados de lo general hacia lo particular; es decir desarrolla una solución a un problema basándose en primer lugar en las leyes y teorías generales hacia los datos. “La deducción es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares.” (Ruiz R., 2007, pág. 19)

Aristóteles instituyó el método deductivo con el pensamiento de que logra obtener aseveraciones específicas del análisis de una aseveración general, la importancia para este autor era descubrir la verdad ejecutando las normas de la lógica.

“Es un sistema para organizar hechos conocidos y extraer conclusiones, lo cual se logra mediante una serie de enunciados que reciben el nombre de silogismos, los mismos comprenden tres elementos: a) la premisa mayor, b) la premisa menor y c) la conclusión.” (Dáviles G., 2006, pág. 184). Un ejemplo claro de esto es: Todos los perros son mamíferos (premisa mayor); Lucas es un perro (premisa menor); Lucas es un mamífero (conclusión); es decir si las premisas son correctas, se establece que la conclusión también lo sea.

MÉTODO INDUCTIVO

El método inductivo al contrario del método deductivo parte de suposiciones o antecedentes en particular para determinar una aseveración en general. El método es asociado con estudios de Francis Bacon quien se basó en experimentos de hechos y observaciones (análisis de los elementos

de forma individual y las relaciones que existan entre estos) para arrojar resultados validados en general.

“Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos (que se refieren siempre a un número limitado de casos) al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente los casos de los que se partió, sino a otros de la misma clase.” (Ruiz R., 2007, pág. 18).

Es el método científico que permite establecer hipótesis, leyes, teorías y demostraciones con la obtención de conclusiones universales a partir de doctrinas particulares (de lo particular a lo general). El proceso de este método empieza por los resultados obtenidos de la utilización de instrumentos como experimentos u observaciones (numero limitados de casos) hacia el planteamiento de una hipótesis, leyes o teorías abarcando no solamente el caso de estudio en particular más bien generalizando los resultados que abarque la conclusión de una suposición universal. Según Ramón Ruiz “generaliza los resultados (pero esta generalización no es mecánica, se apoya en las formulaciones teóricas existentes en la ciencia respectiva) y al hacer esto hay una superación, un salto en el conocimiento al no quedarnos en los hechos particulares sino que buscamos su comprensión más profunda en síntesis racionales (hipótesis, leyes, teorías). (2007, pág. 18)

Características:

- Utiliza la observación o experimentación de hechos para la recolección de datos en su registro.
- Estudia cada uno de los hechos obteniendo connotaciones generales.
- Permite pasar de la descripción (que se refiere fundamentalmente a los hechos empíricos) a otros niveles de la ciencia: la explicación y predicción a través de leyes y teorías. (Ruiz R., 2007, pág. 19)

Si se desea afirmar una idea el investigador debe analizar todos los elementos y particularidades del problema para alcanzar una afirmación en general confiable y validada, es por esto que la investigación utiliza este método para encontrar el nivel de satisfacción que generan los centros de cuidado infantil Guagua Centro partiendo de una inspección a todos los aspectos de este servicio.

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVO.

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Sampieri R., Fernandez C., Bantista P., 2008).

Toda investigación nace a partir de una situación observada o sentida, que genera una serie de inquietudes o preguntas que no se pueden responder de forma inmediata, sino que requiere

establecer un proceso de desarrollo para dar solución. La presente tesis de investigación partirá del estudio del análisis de datos numéricos, a través de la estadística.

Existen tres enfoques a ser aplicadas en una investigación, cada tipo de enfoque se debe escoger de acuerdo a la finalidad de la investigación y la herramienta que se utiliza al momento de la recolección de datos, así tenemos:

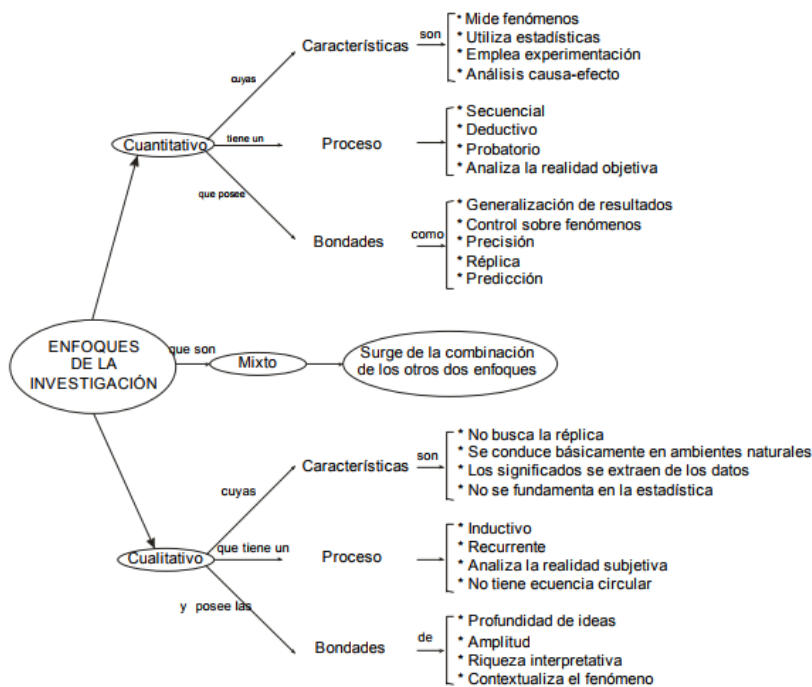


Figura 8. Similitudes y diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo (Sampieri, 2006, pág. 13)

La característica principal del enfoque cuantitativo según Sampieri fija que: para todo tratado cuantitativo se debe plantear un problema de estudio concreto y delimitado, con preguntas que versan sobre cuestiones específicas, para posteriormente hacer una revisión de literatura de investigaciones que se han realizado anteriormente y en último lugar a partir de una serie de datos recolectados en forma numérica obtener resultados concretos mediante procesos estadísticos aplicables. Este proceso antes mencionado es el que se realizará en la presente investigación siendo este enfoque el adecuado para la ejecución en la investigación.

ESTUDIO NO EXPERIMENTAL

La investigación por el control de las variables tendrá el carácter de no Experimental ya que no se manipulara deliberadamente las variables, los fenómenos serán analizados tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. (Sampieri, 2008)

ESTUDIO CORRELACIONAL

Un estudio correlacional determina el vínculo que existe entre dos o más variables de un tema o problemática, el propósito de un estudio correlacionar es según Sampieri: “evaluar la

relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular)” (Sampieri R., Fernández C., Baptista P., 2007, pág. 63)

Además se puede determinar en este tipo de investigación la influencia que un dato o elemento puede ser capaz de intervenir de forma positiva o negativa en otro elemento dentro del tema estudiado.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se establece un estudio correlacional en la investigación, y se pretende como principal objetivo establecer la relación que existe entre las variables a analizarse dentro del tema propuesto que es el de identificar la calidad percibida en el servicio de cuidado Infantil y la satisfacción que produce.

POBLACIÓN

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Sampieri (2007). Una población es un grupo de posibles participantes al cual se desea generalizar los resultados del estudio (Neil J. Salkind, 1999, pág. 96), si la muestra seleccionada debe ser una representación exacta de la población con el único objetivo de generalizar los resultados. Otra definición de población es “La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (Jany, 1994, p. 48)

La población para ser estudiada debe contar con los siguientes términos: Elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo.

Para la investigación que se desea realizar, se tiene cada termino definitivo:

- Elementos: todos los establecimientos de cuidado infantil Guaguas Centros.
- Unidades de muestreo: Un Centro de Cuidado Infantil Guagua Centro.
- Alcance: Distrito Metropolitano de Quito y sus zonas rurales.
- Tiempo: desde el año 2014 a 2017.

CENSO DE LA POBLACIÓN

Es el estudio de la población total de un fenómeno dado; así por ejemplo un país, una escuela, un mercado específico, una fábrica, etc. (Baena G., 2006, pág. 149.)

MUESTRA

Una muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se habrán de recolectar los datos y que se define o se delimita de antemano, y que tiene que ser representativo de esta. Sampieri, (2007)

Según Sampieri, para la determinación de una muestra es prioritario determinar la unidad muestra que es el sujeto, grupo, periódicos, colectivos, comunidades, etc. El sobre que o a quienes se van a recolectar datos de acuerdo al planteamiento del problema a investigar y de los alcances del estudio. Otra definición según Bernal C., “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto del estudio.” (Bernal C., 2010, pág. 161)

Muestreo según Baena Paz “es en procedimiento por el cual algunos miembros de una población- -personas o cosas-, se seleccionan como representación de la población completa.” (Baena G., 2006, pág. 149).

Pasos para la selección de una muestra

1. Definir la población.
2. Identificar el Marco Muestral
3. Determinar el tamaño de la muestra.
4. Elegir un procedimiento de muestreo
5. Seleccionar a muestra

TIPOS DE MUESTREO

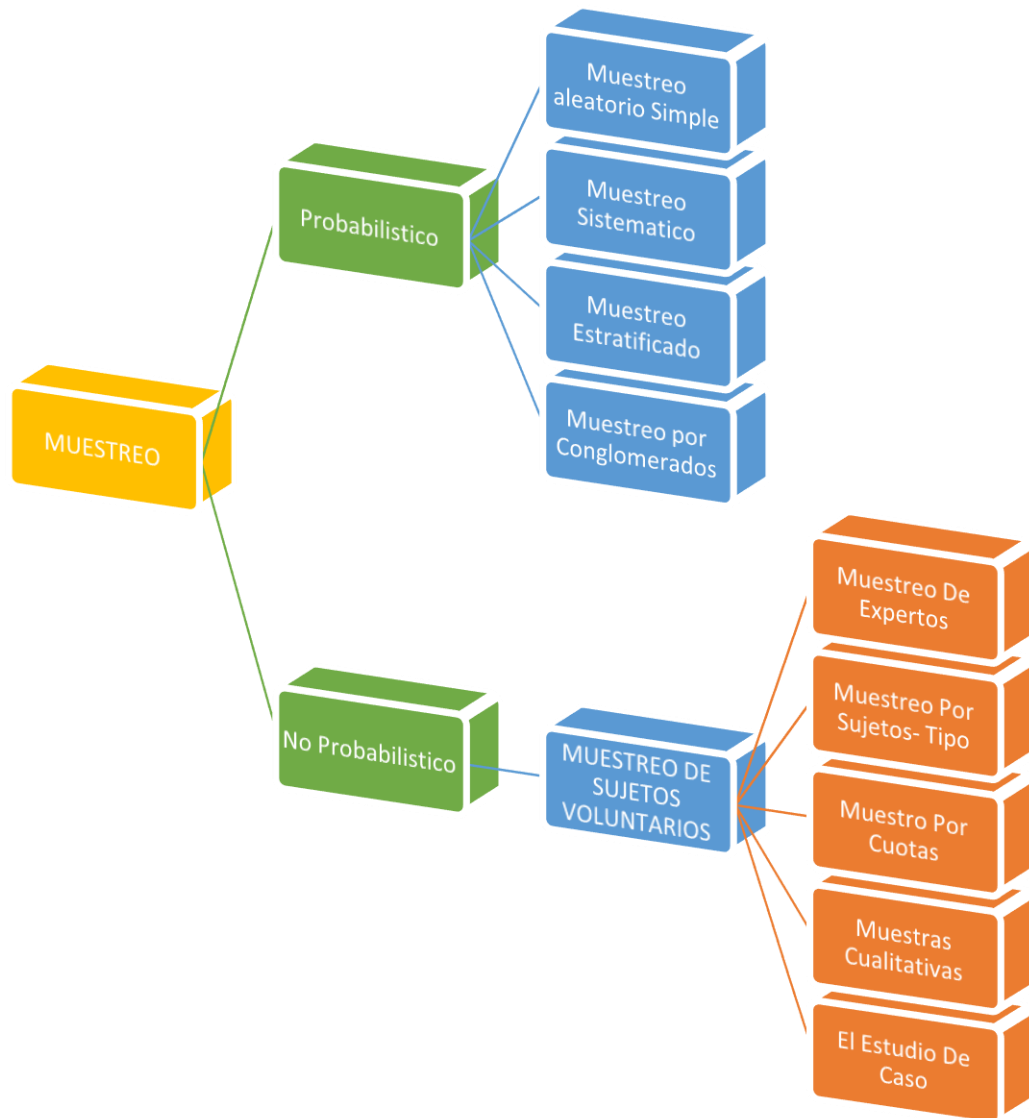


Figura 9. Tipos de muestra.

MUESTREO PROBABILÍSTICO

Este tipo de muestreo es el cual todos los elementos de la población poseen la misma probabilidad de ser escogidos. Según las estrategias de muestreo probabilístico son las más utilizadas debido a que “la selección de los elementos de la población está regida por reglas no sistemáticas y aleatorias, y existe una buena posibilidad de que la muestra represente verdaderamente la población”. (Neil J. Salkind, 1999, pág. 97).

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Cada miembro o elemento de la población tiene una probabilidad igual o independiente de ser seleccionado como parte de la muestra. Según, la clave está en las palabras igual e independiente “Igual; porque no existe alguna predisposición a escoger una persona o elemento en lugar a otra, E independiente; por que el hecho de escoger a una persona no predispone al investigador a favor o en contra de escoger otra persona dada” (Neil J. Salkind, 1999, pág. 97).

Pasos para el proceso aleatorio simple según Neil J. Salkind,

1. Definir la población de la cual se desea obtener una muestra
2. Listar todos los elementos de la población.
3. Asignar un número a cada miembro de la población
4. Aplicar un criterio para cada muestra a ser seleccionada (Neil J. Salkind, 1999, ‘pág. 97)

MUESTREO ALEATORIO SISTEMÁTICO

Este otro tipo de muestreo aleatorio donde la selección de la muestra se escoge cada k-ésimo nombre de la lista de toda la población, “el termino k-ésimo representa un numero entre 0 y el tamaño de la muestra que usted quiere seleccionar.”(Neil J. Salkind, 1999, pág. 100)

Pasos para aplicar un Muestreo Aleatorio Sistemático:

1. Dividir el tamaño de la población para el tamaño de la muestra deseada, obteniendo un k-ésimo, por lo tanto se escogerá cada k-ésimo de la lista.
2. Como punto de partida se escoge un nombre de la lista al azar.
3. Se determina los elementos de la muestra desde el punto de partida que se escogió saltando cada k-ésimo número de la lista.

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO

Muestreo aleatorio Estratificado se utiliza cuando “la población por estudiar se clasifica primero en sus estratos o grupos naturales y después se selecciona aleatoriamente sacando una muestra separada para cada estrato, reduciéndose así el posible error de cada muestra. (Baena G., 2006, pág. 149); es decir los estratos son como diferentes niveles que representan características.

Cuando ambos tipos de muestreo aleatorio dejan demasiado al azar que proporcione un margen de error alto, es indispensable acudir a este tipo de muestreo para seleccionar una muestra lo más representativa de la población, es decir cuando no todos los miembros de la lista sean de iguales características y que estén vinculadas al objeto del estudio se deberá dividir a la población en estratos para tratar de igualar las posibilidades de cada individuo con las características en un grupo en común.

MUESTREO ALEATORIO POR CONGLOMERADOS

El muestreo por Conglomerados “selecciona unidades de individuos y no los individuos mismo” (Neil J. Salkind, 1999, pág. 102), este método de muestreo ahorra tiempo, sin embargo según el mismo autor “se debe tener la certeza que cada conglomerado sean lo suficientemente homogéneas para que cualquier diferencia que haya dentro de la unidad misma no contribuya a una predisposición. (Neil J. Salkind, 1999, pág.102); es decir los conglomerados son grupos de individuos muestrales que aparecen juntos y que poseen las mismas características entre sí.

MUESTREO NO PROBABILÍSTICO

Este tipo de muestreo “se desconoce la probabilidad de escoger a un solo individuo. Hay que suponer que los miembros en potencia de la muestra no tienen un probabilidad igual e independiente de ser seleccionan” (Neil J. Salkind, 1999, pág.102).

MUESTREO DE SUJETOS VOLUNTARIOS

El muestro a sujetos voluntarios se desarrolla cuando el investigador identifica a toda la población y de esta selecciona a sujetos al azar (muestras fortuitas) que estén predispuestos a realizar la investigación mediante la observación o aplicación de un test como herramienta para la recolección de los datos. Según Sampieri “las muestras de sujetos voluntarios son frecuentes en ciencias sociales y ciencias de la conducta” (Sampieri, 2007, p. 168)

MUESTREO DE EXPERTOS

Según Sampieri, “En ciertos estudios es necesaria la opinión de sujetos expertos en un tema, se utiliza para determinar hipótesis más precisas o la materia prima para la elaboración de un cuestionario.” (Sampieri, 2007, p. 168)

MUESTREO POR SUJETOS- TIPO

Este tipo de muestreo se utiliza en estudios experimentales, se enfoca en el estudio de sujetos muy ligados a los objetivos y tema de la investigación que estén vinculados directamente

con el problema a analizar. Según Sampieri “el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información no la cantidad ni la estandarización” (Sampieri, 2007, p. 168)

MUESTRO POR CUOTAS

Este tipo de estudios según Samperio es muy utilizado en estudios de opinión y de mercadotecnia, “los encuestadores reciben instrucciones de administrar cuestionarios a sujetos en la calle, y al hacerlo van llenando o conformando cuotas de acuerdo con la proporción de ciertas variables demográficas de la población.” (Sampieri, 2007, p. 169)

FORMULA DE LA MUESTRA

Se utilizó la formula general para la obtención de la muestra con poblaciones finitas, ya que en la investigación se conoce el número exacto de los niños y niñas que utilizan el servicio de los Guaguas Centros. Según Martínez (2015) la fórmula para poblaciones finitas es la siguiente:

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

Dónde: N = Población

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

e= Estimacion del error

Para la aplicación de la fórmula general en la obtención de la muestra se realizaron cálculos previos de acuerdo a las fuentes secundarias obtenidas en el estudio. Como se detalló con anterioridad existen 114 Guaguas Centros en el Distrito Metropolitano de Quito que brindan el servicio de cuidado infantil a 30 menores por establecimiento, según el informe de la municipalidad “Informe Rendición de Cuentas 2016 – Alcaldía y Municipio de Quito”. Para la obtención de la población total se multiplica el número de establecimientos por el número de niños que se atienden en cada uno de ellos, es decir se genera un servicio de 3420 niños en total.

Tabla 7

Número total de usuarios de los Guaguas Centros

Cálculo total de infantes en el servicio Guaguas Centros	
Número de Establecimientos	114
	30
*(Número de infantes atendidos por establecimiento)	
TOTAL DE INFANTES	3.420

Se considera una población de 3.420 niños, un nivel de confianza del 95%, estimación de error del 5% probabilidad de éxito del 50% y probabilidad de fracaso 50%, los datos finales para el cálculo son:

Tabla 8

Datos para el cálculo de la muestra

N =	3420	
Z =	95%	1,96
p =	50%	0,5
e =		0,05
q =	50%	0,5
N-1 =	3419	

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

$$n = \frac{3420 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (3419) + ((1,96)^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{3284,568}{9,5079}$$

$$\mathbf{n = 345}$$

El resultado de la fórmula general indica que se escogerá a 345 sujetos de estudio; es decir se obtendrán 345 encuestas validadas para determinar el nivel de satisfacción en el servicio de Cuidado Infantil Guaguas Centros utilizando el modelo Kano. Los usuarios del servicio son niños y niñas de 1 a 3 años que no pueden dar contestación al cuestionario planteado, por lo tanto las personas encuestadas en el estudio son los padres, madres o tutores encargados de los menores que perciben todos los aspectos del servicio prestado por estos establecimientos. En último lugar para determinar el número de encuestados a ser aplicadas por establecimiento se divide las 345 encuestas para los 114 centros de cuidado infantil Guagua Centros, el resultado nos permite conocer que se necesita realizar 3 encuestas por establecimiento para la recolección de la información.

Los establecimientos se encuentran sectorizados de la siguiente manera:

Tabla 9

ESTABLECIMIENTOS POR ZONA

ZONA	NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS	%
SUR	55	48,25%
NORTE	31	27,19%
RURALES	17	14,91%
CENTRO	11	9,65%
	114	100,00%

UNIDAD DE ANÁLISIS

En la investigación la unidad de análisis se encuentra establecida en cada centro de cuidado infantil Guagua Centro, lugar de donde se recopilara la información con la aplicación de un instrumento de recolección adecuado.

Por el alcance y viabilidad del estudio no se establece una muestra, se tomara en cuenta toda la población para la recolección de datos en la realización de esta investigación y eliminar datos sesgados y poco confiables.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

La elección del instrumento de recolección de datos es muy importante ya que es de ahí de donde se pretende obtener los datos para un posterior análisis, es decir es la base para la obtención de una posible solución al problema. La interrogante se sitúa de donde se obtendrá esta información. El alcance de nuestra investigación tiene el propósito de definir el nivel de satisfacción de un servicio específico y es necesario que la fuente de esta información sea proporcionadas por personas vinculadas al tema de investigación, por ello se pretende utilizar la encuesta para solventar la información requerida.

OBSERVACIÓN

La observación es la técnica que utilizan los investigadores para recolectar información solamente mirando y determinando las características de los individuos de estudio, existen dos tipos de Observación según Bernal C. que son: observación Personal-Directa y Observación con apoyos de equipos para tal efecto. El primer tipo de observación se utilizan a personas especialistas del tema a investigar para que realicen apuntes con información que se recoge directamente con el objeto o individuo a estudiar, a diferencia el segundo método de observación el investigador utiliza equipos como grabadoras, filmadoras, etc. Para determinar los aspectos o características del individuo o elemento o investigar y recoge la información de esa manera.

Según Bernal C. “la observación directa cada día toma mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un proceso sistematizado y muy controlado” (Bernal C. 2010, p. 194).

Los pasos para obtener información mediante observación según Sampieri son:

- “Definir con precisión el universo de aspectos, eventos o conductas a observar,
- Extraer una muestra representativa de aspectos, eventos o conductas a observar,
- Establecer y definir las unidades de observación” (Sampieri, 2007, p. 213)

ENTREVISTAS

La entrevista es “Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información.” (Bernal C. 2010, p. 194). A diferencia de la encuesta de la encuesta es que aun guiándose por un cuestionario la acabildad de la información es mucho más amplia y no se limita en la respuesta de la pregunta sino más bien en la opinión y conocimiento que tiene la persona a ser entrevistada.

PRUEBAS E INTERVALOS ESTANDARIZADOS

Estas pruebas tienen su procedimiento característico para medir un gran número de variables, y se encuentran en fuentes de información secundaria y terciaria, así como en centros de investigación y difusión de conocimientos. (Sampieri, 2007 pág. 220). Este tipo de investigación se puede clasificar en entrevistas de profundidad, pruebas para seleccionar el personal, pruebas clínicas, entre otros que tienen como principal objetivo es conocer las percepciones y las opiniones de personas que se relacionan directamente con el tema a investigar mediante una entrevista mucho más abierta que los distintas herramientas de recolección de datos entre el investigador y los entrevistados bajo el mismo contexto al que se quiere analizar. Otra característica diferenciadora entre todas las demás herramientas es el intervenir o dar estímulos a los entrevistados para medir su respuesta ante estos.

SESIONES DE GRUPO

Estos consisten en reuniones de grupos pequeños y medianos (5 a 10 personas), en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales. (Sampieri, 2007, p. 224)

Los pasos para realizar “Sesiones de grupo” según Sampieri son:

- a) Determinación de número de grupos y secciones según el tratamiento del estudio
- b) Determinación del perfil de los involucrados del grupo de acuerdo al tema a investigar.
- c) Selección de las personas del grupo de acuerdo al perfil determinado
- d) Envío de invitación a las personas seleccionadas a participar en el grupo.
- e) Organización de la sesión de grupo (lugar, fecha, hora, ambiente, agenda, materiales a utilizar)
- f) Ejecución de la sesión
- g) Realización del reporte y obtención de resultados de sesión.

Es imprescindible que la persona encargada de manejar el grupo sea un experto y maneje correctamente cada opinión o sentimiento que se genere en los integrantes de la sesión en contexto de tranquilidad y con un nivel de lenguaje de acuerdo con los integrantes alcanzando un nivel de profundización.

CUESTIONARIO

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir o evaluar.” (Sampieri, 2007, p. 196).

Según varios autores existen dos tipos de preguntas a ser aplicadas a la encuesta, las preguntas abiertas; que son las que responden a opinión o resultados no expuestos por el investigador y las preguntas cerradas; que determina resultados según criterios expuestos por el investigador.

La encuesta será aplicada a partir de una muestra escogida a personas vinculadas con el tema a quienes se les aplicara un cuestionario con una serie de preguntas para reunir datos y la obtener información que posteriormente mediante un análisis estadístico arrojará resultados que permitirán conocer el grado de satisfacción de los consumidores en los servicio de cuidado infantil Guagua Centros

La encuesta a realizarse debe reunir dos requisitos claves que validen los datos recolectados, estos son: la confiabilidad y la validez

CONTEXTO Y LUGAR DONDE SE DESARROLLARÁ EL ESTUDIO

El proyecto de investigación previo a la obtención de tesis se desarrollara en la provincia de Pichincha en el Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se propone durar alrededor de 5 meses desde la aceptación de tema e inscripción del mismo

MATRIZ DE LA ENCUESTA

Tabla 10

Matriz de la encuesta

No.	DIMENSIONES	ATRIBUTO	TIPO DE PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA
1	SERVICIO	ACCESIBILIDAD/ HORARIO DE FUNCIONAMIENTO	NOMINAL	SI NO	¿Le parece a usted apropiado el horario de atención Y/O funcionamiento que presta el Centro Infantil Guaguas Centros (8:00 a 16:00)?
2	SERVICIO	ACCESIBILIDAD/ HORARIO DE FUNCIONAMIENTO	NOMINAL	7:00 a 15:00 8:00 a 16:00 9:00 a 17:00 10:00 - 18:00 11:00 - 19:00 12:00- 20:00 POR HORAS	De acuerdo a su situación laboral indique el horario que mejor le conviene para dejar a su niño o niña.
3	SERVICIO	ACCESIBILIDAD/ UBICACIÓN	NOMINAL	Excelente Muy Bueno Bueno Malo Pésimo	¿Piensa usted que la ubicación en la que se encuentra el Guagua Centro de su sector le brinda cercanía y accesibilidad?. Califique en que nivel usted se encuentra de acuerdo
4	CALIDAD	PERSONAL PARVULARIO	NOMINAL	Excelente Muy Bueno Bueno Malo Pésimo	¿Usted considera que el personal de parvularios de los Guagua Centros proporciona una atención adecuada a los niños? Califique el desempeño del parvulario
5	CALIDAD	SERVICIO	NOMINAL	Excelente Muy Bueno Bueno Malo Pésimo	Califique el nivel de satisfacción que le proporciona el servicio que proporciona los Guaguas Centros
6	CONOCIMIENTO EXPLICITO	APRENDIZAJE	NOMINAL	Excelente Muy Bueno Bueno Malo Pésimo	Califique el nivel de calidad percibido en el aprendizaje de los niños y niñas del Guagua Centro.

⇒CONTINUA

7	SALUD	MEDICO ESPECIALISTA	NOMINAL	SI NO	¿Piensa usted que es necesario la contratación de un medico especialista para cada uno de los Guaguas Centros?
8	SEGURIDAD	SEGURIDAD A LOS INFANTES	NOMINAL	Excelente Muy Bueno Bueno Malo Pésimo	Califique de acuerdo a su percepción la seguridad de los niños dentro del Guagua Centro.
9	NUTRICIÓN	PORCIONES ALIMENTICIAS / Cantidad	NOMINAL	Excelente Muy Bueno Bueno Malo Pésimo	Califique si la cantidad de la porción alimenticia que recibe su hijo/a es la necesaria para su crecimiento
10	SERVICIO	CORTESÍA, AMABILIDAD Y PACIENCIA	NOMINAL	1 2 3 4 5	Estime el grado en el que usted considera que el servicio prestado por parte del personal brinda cortesía, amabilidad y paciencia con los niños.
11	RECURSOS	INSTALACIONES	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Considera Usted que las instalaciones están adecuadas para el uso de los niños?. Califique según su percepción.
12	PERSONAL	CAPACITACIÓN DEL PARVULARIO	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿En qué nivel piensa usted que se encuentra capacitado el personal del Guagua Centro?. Califique.
13	CONOCIMIENTO TÁCITO	HABILIDADES	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Cuál es su nivel de percepción acerca del desarrollo de las habilidades de los niños que estimula el personal parvulario?. Determine según su percepción.
14	CONOCIMIENTO TÁCITO	CREATIVIDAD	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿En que nivel considera usted que los niños desarrollan su creatividad en los Guaguas Centros?. Califique
15	SERVICIO	CREENCIAS Y COSTUMBRES	NOMINAL	1 2 3 4 5	Califique la percepción que usted tiene con respecto al respeto que da el personal de los Guaguas Centros a las creencias y costumbres a los niños.

⇒CONTINUA

16	PSICOMOTRICIDAD	MATERIAL DIDÁCTICO PSICOMOTRIZ	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Piensa usted que los materiales y herramientas didácticas son las adecuadas para el desarrollo motriz de los niños?. Califique su nivel de satisfacción.
17	PEDAGOGÍA	METODOLOGÍA	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Cómo considera usted a la metodología que aplica el personal dentro del Guagua Centro?. Califique su nivel de satisfacción.
18	SALUD	MANEJO DE NORMAS	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Cómo percibe usted el manejo de la salud de los niños dentro del Guagua Centro? Califique su nivel de satisfacción.
19	NUTRICIÓN	PORCIONES ALIMENTICIAS / Número de porciones al día	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Piensa usted que las 4 porciones alimenticias diarias que se le entregan a los niños es la adecuada?. Califique su nivel de satisfacción.
20	NUTRICIÓN	INGREDIENTES / Calidad de los productos alimenticios	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Cree usted que se utilizan ingredientes en buen estado y de calidad para los alimentos proporcionados a los niños?. Califique su nivel de satisfacción
21	NUTRICIÓN	INGREDIENTES / Conservación y tratamiento de los productos alimenticios	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Cree usted que se aplica un tratamiento adecuado en el manejo y conservación de los alimentos proporcionado a los niños dentro del Guagua Centro? Califique su de satisfacción
22	NUTRICIÓN	INGREDIENTES / tratamiento de desechos	NOMINAL	1 2 3 4 5	Evalúe el grado en que usted cree que se aplica un proceso adecuado en el manejo de desechos alimenticios dentro del Guagua Centro

⇒CONTINUA

23	NUTRICIÓN	INGREDIENTES / Valor Nutricional	NOMINAL	1 2 3 4 5	¿Cree usted que la combinación de nutrientes que se realiza en las porciones alimenticias tiene el adecuado valor nutricional para los niños?. Califique su nivel de satisfacción.
24	NUTRICIÓN	NORMAS DE PREPARACIÓN Y COCCIÓN	NOMINAL	1 2 3 4 5	Indique que tan satisfecho se encuentra con respecto a la aplicación y ejecución en las normas de preparación y cocción de los alimentos dentro de los Guaguas Centros.
25	HIGIENE Y LIMPIEZA	NORMAS DE HIGIENE Y LIMPIEZA	NOMINAL	1 2 3 4 5	Mencione el nivel de satisfacción que le brinda el establecimiento de acuerdo a la percepción que usted tiene en la ejecución de normas de higiene y limpieza

ENCUESTA FINAL



Cod:

ENCUESTA

OBJETIVO: Obtener información para determinar el nivel de satisfacción en los Centros Infantiles "Guaguas Centros" del Municipio Metropolitano de Quito.

LE AGRADEZCO SU PARTICIPACION Y LE SOLICITO RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS CON CLARIDAD Y SINCERIDAD.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre del Establecimiento: _____

Dirección: _____

Nombre del informante: _____ Genero: Masculino:

Edad del Informante: _____ Femenino:

Ocupación: _____ GLBTI

Zona: Norte: Nivel de Ingresos:

Sur: Alto:

Centro: Medio:

Rural: Bajo:

CUESTIONARIO

- 1.- ¿Le parece a usted apropiado el horario de atención Y/O funcionamiento que presta el Centro Infantil Guaguas Centros (8:00 a 16:00)?
1. Si
2. No
- 2.- De acuerdo a su situación laboral indique el horario que mejor le conviene para dejar a su niño o niña.
1. 7:00 a 15:00 5. 11:00 -19:00
2. 8:00 a 16:00 6. 12:00- 20:00
3. 9:00 a 17:00 7. POR HORAS
4. 10:00 -18:00
- 3.- ¿Piensa usted que la ubicación en la que se encuentra el Guagua Centro de su sector le brinda cercanía y accesibilidad?. Califique en que nivel usted se encuentra de acuerdo
1. Excelente
2. Muy Bueno
3. Bueno
4. Malo
5. Pésimo

- 4.- ¿Usted considera que el personal de parvularios de los Guagua Centros proporciona una atención adecuada a los niños? Califique el desempeño del parvulario
1. Excelente
 2. Muy Bueno
 3. Bueno
 4. Malo
 5. Pésimo
- 5.- Califique el nivel de satisfacción que le proporciona el servicio dentro de los Guaguas Centros
1. Excelente
 2. Muy Bueno
 3. Bueno
 4. Malo
 5. Pésimo
- 6.- Califique el nivel de calidad percibido en el aprendizaje de los niños y niñas del Guagua Centro.
1. Excelente
 2. Muy Bueno
 3. Bueno
 4. Malo
 5. Pésimo
- 7.- ¿Piensa usted que es necesario la contratación de un médico especialista para cada uno de los Guaguas Centros?
1. Si
 2. No
- 8.- Califique de acuerdo a su percepción la seguridad de los niños dentro del Guagua Centro.
1. Excelente
 2. Muy Bueno
 3. Bueno
 4. Malo
 5. Pésimo
- 9.- Califique si la cantidad de la porción alimenticia que recibe su hijo/a es la necesaria para su crecimiento
1. Excelente
 2. Muy Bueno
 3. Bueno
 4. Malo
 5. Pésimo

A continuación en una escala del 1 al 5, siendo uno el MENOS SATISFACTORIO y 5 el MAS SATISFACTORIO, seleccione cual es su nivel de conformidad a cada una de los siguientes aspectos en el servicio de los Guagua Centros.

No.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
10.-	Estime el grado en el que usted considera que el servicio prestado por parte del personal brinda cortesía, amabilidad y paciencia con los niños.					
11.-	¿Considera Usted que las instalaciones están adecuadas para el uso de los niños?. Califique según su percepción.					
12.-	¿En que nivel piensa usted que se encuentra capacitado el personal del Guagua Centro?. Califique.					
13.-	¿Cual es su nivel de percepción acerca del desarrollo de las habilidades de los niños que estimula el personal parvulario?. Determine según su percepción.					
14.-	¿En que nivel considera usted que los niños desarrollan su creatividad en los Guaguas Centros?. Califique.					
15.-	Califique la percepción que usted tiene con respecto al respeto que da el personal de los Guaguas Centros a las creencias y costumbres a los niños.					
16.-	¿Piensa usted que los materiales y herramientas didácticas son las adecuadas para el desarrollo motriz de los niños?. Califique su nivel de satisfacción.					
17.-	¿Como considera usted a la metodología que aplica el personal dentro del Guagua Centro?. Califique su nivel de satisfacción.					
18.-	¿Cómo percibe usted el manejo de la salud de los niños dentro del Guagua Centro? Califique su nivel de satisfacción.					
19.-	¿Piensa usted que las 4 porciones alimenticias diarias que se le entregan a los niños es la adecuada?. Califique su nivel de satisfacción.					
20.-	¿Cree usted que se utilizan ingredientes en buen estado y de calidad para los alimentos proporcionados a los niños?. Califique su nivel de satisfacción					
21.-	¿Cree usted que se aplica un tratamiento adecuado en el manejo y conservación de los alimentos proporcionado a los niños dentro del Guagua Centro? Califique su de satisfacción					
22.-	Evalúe el grado en que usted cree que se aplica un proceso adecuado en el manejo de desechos alimenticios dentro del Guagua Centro					
23.-	¿Cree usted que la combinación de nutrientes que se realiza en las porciones alimenticias tiene el adecuado valor nutricional para los niños?. Califique su nivel de satisfacción.					
24.-	Indique que tan satisfecho se encuentra con respecto a la aplicación y ejecución en las normas de preparación y cocción de los alimentos dentro de los Guaguas Centros.					
25.-	Mencione el nivel de satisfacción que le brinda el establecimiento de acuerdo a la percepción que usted tiene en la ejecución de normas de higiene y limpieza					

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4. ANÁLISIS UNIVARIADO

GENERO

Tabla 11

Género de los encuestados

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
MASCULINO	87	87	25%	25%
FEMENINO	258	345	75%	100%
GLBTI	0	345	0%	100%
TOTAL	345		100%	

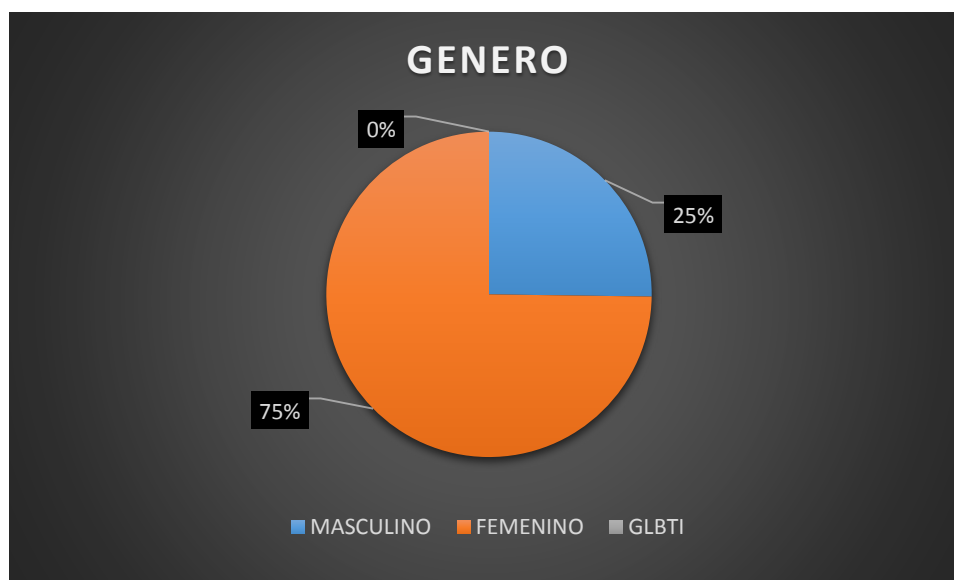


Figura 10. Género de los encuestados

El resultado del análisis nos permite conocer que de 345 encuestas aplicadas a los representantes de los menores que utilizan el servicio de cuidado infantil la mayoría de los encuestados son de género femenino con un total de 258 encuestas, esto representa el 75% de la población total, en segundo lugar el género masculino con 87 representantes que simboliza el 25% y ningún GLBTI registrado.

EDAD**Tabla 12***Edad*

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
18-25	142	142	41,16%	41,16%
26-33	131	273	37,97%	79,13%
34-40	44	317	12,75%	91,88%
41-48	22	339	6,38%	98,26%
49-56	4	343	1,16%	99,42%
57-64	2	345	0,58%	100,00%
TOTAL	345		100,00%	

GRAFICO No.

EDAD

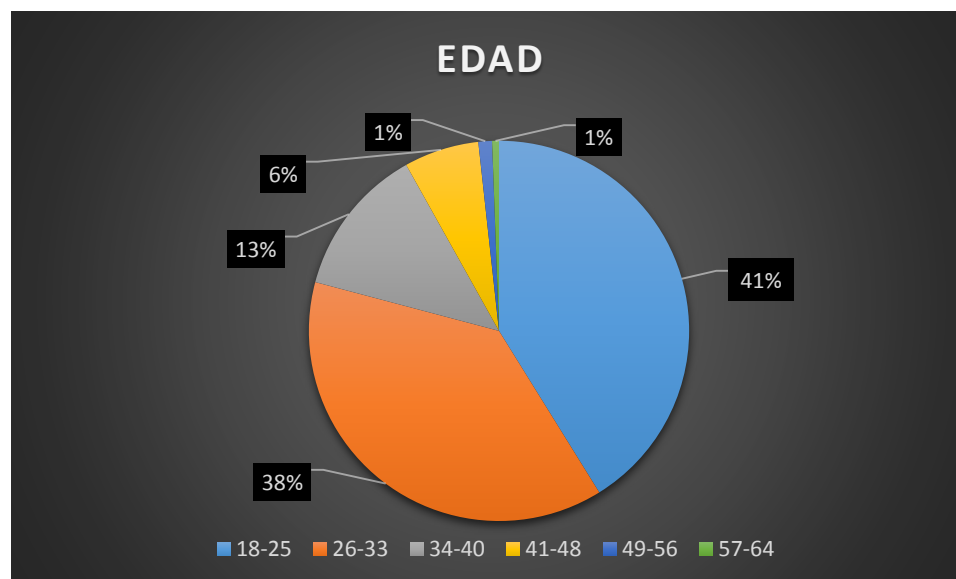


Figura 11. Edad de los encuestados.

De 345 encuestados; 142 que representa el 41% de la población total se encuentra en un rango de edad de 18 a 25 años, otros 131 encuestados que representan el 38% están en un rango de edad de 26 a 33 años; además 44 sujetos investigados están en la edad de 34 a 40 años de edad que simboliza el 13%; el 6% restante de la población poseen un rango de edad de 41 a 48 años de edad; por ultimo 4 encuestados están en la edad de 49 a 56 años y dos en la edad de 57 a 64 años, ambos grupos representan el 1% de la población respectivamente.

OCUPACIÓN

Tabla 13

Ocupación

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
COMERCIANTE	322	322	93,3%	93,3%
DESEMPLEO	3	325	0,9%	94,2%
ESTUDIANTE	10	335	2,9%	97,1%
AMA DE CASA	7	342	2,0%	99,1%
MECÁNICO	3	345	0,9%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

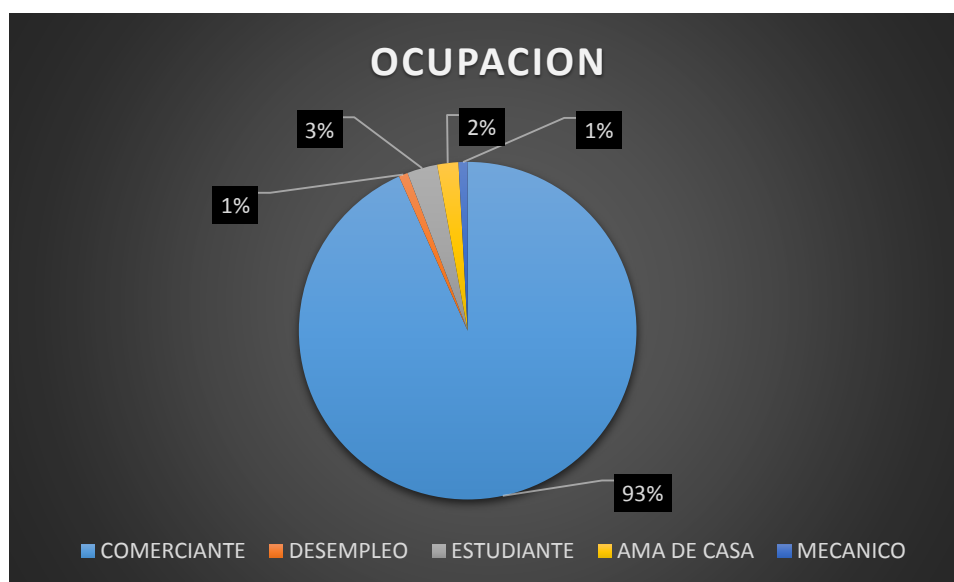


Figura 12. Ocupación de los encuestados.

De un total de 345 encuestados; el 93% del total de la población que representan 322 encuestados desempeñan la ocupación de comerciantes, el 3% con 10 representantes de los menores son estudiantes, el 2% son amas de casa con 7 encuestados y 1% restante son desempleados que representan 3 personas

ZONA

Tabla 14

Zona del sector del establecimiento.

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
NORTE	94	94	27,2%	27,2%
SUR	166	260	48,1%	75,4%
CENTRO	33	293	9,6%	84,9%
RURAL	52	345	15,1%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

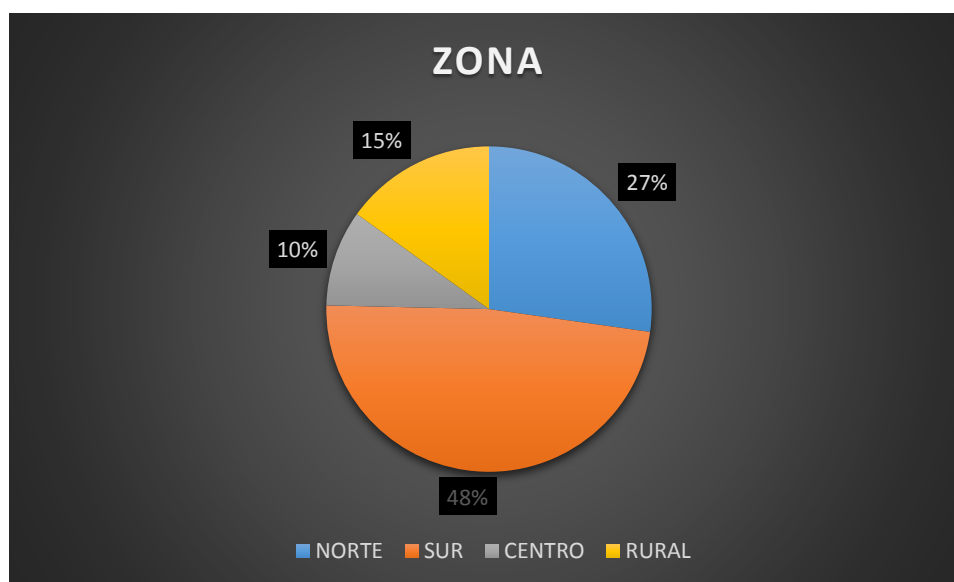


Figura 13. Zona del establecimiento.

El análisis arroja resultados que indican que la mayor concentración de centros de cuidado infantil se encuentran en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito con 55 Guaguas Centros identificados, estos representan el 48% del total de instituciones metropolitanas registradas en los cuales se aplicó la encuesta a 166 representantes de los usuarios, le continúa el sector norte con 31 establecimientos que representa el 27% con un total de 94 individuos encuestados; en tercer lugar se encuentran las zonas Rurales de la ciudad con 17 Guaguas Centros que representa el 15% del total de establecimientos; y por el ultimo con un 10% la zona Centro de la ciudad con 33 usuarios investigados en los 11 establecimientos identificados en la investigación de un total de 345 encuestados con los 114 Guaguas Centros que se estableció anteriormente en la investigación.

NIVEL DE INGRESOS

Tabla 15

Nivel de ingresos

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
ALTO	0	0	0,0%	0,0%
MEDIO	211	211	61,2%	61,2%
BAJO	134	345	38,8%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

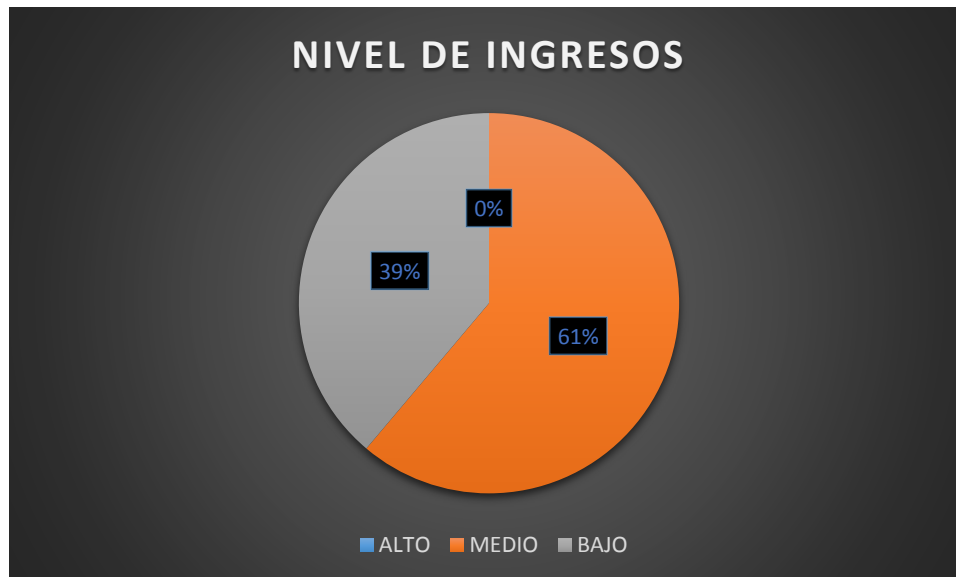


Figura 14. Nivel de ingresos.

Del total de 345 encuestados; 211 sujetos investigados tienen un nivel de ingresos MEDIO los cuales representan el 61% del total de la población; posteriormente se encuentran 134 individuos de BAJO nivel de ingreso que constituyen el 39% de la población y ningún encuestado presenta un nivel económico ALTO; lo que ratifica que el servicio de cuidado infantil Guaguas Centros están enfocados para familias vulnerables con escasos recursos económicos como indica la investigación.

CUESTIONARIO

PREGUNTA No. 1

¿Le parece a usted apropiado el horario de atención Y/O funcionamiento que presta el Centro Infantil Guaguas Centros (8:00 a 16:00)?

Tabla 16

Horario de funcionamiento

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	204	204	59,1%	59,1%
NO	141	345	40,9%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

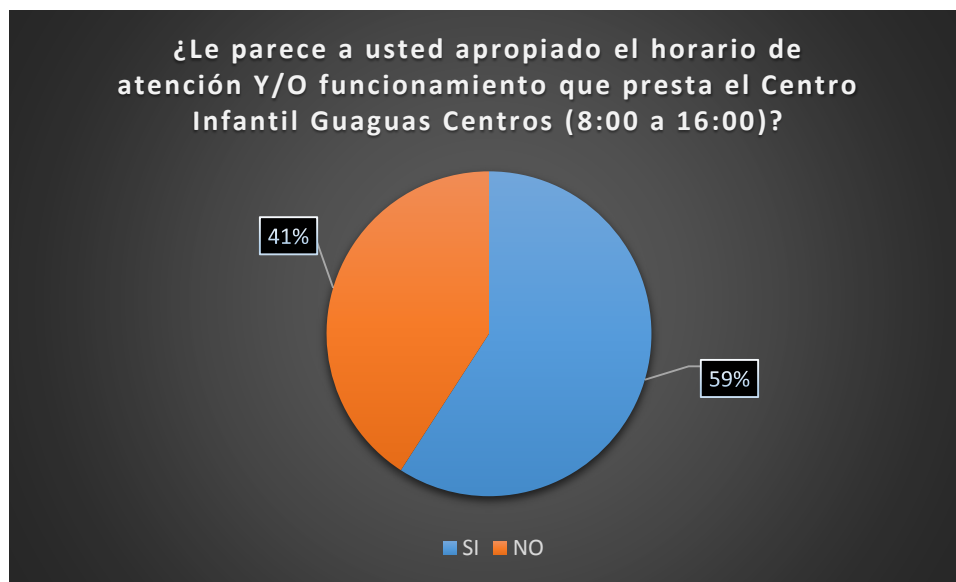


Figura 15. Horario del establecimiento.

Del total de 345 personas encuestadas, 204 individuos investigados están de acuerdo con el horario de funcionamiento que prestan los establecimiento Guaguas Centros estos representan el 59% del total de la población, el otro 41% de la población que se encuentra representado por 141 individuos no se encuentran de acuerdo con el horario de atención y funcionamiento.

PREGUNTA No. 2

De acuerdo a su situación laboral indique el horario que mejor le conviene para dejar a su niño o niña.

Tabla 17

Alternativas de horario de funcionamiento

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
7:00 15:00	38	38	11,01%	11,01%
8:00 a 16:00	179	217	51,88%	62,90%
9:00 a 17:00	16	233	4,64%	67,54%
10:00 a 18:00	14	247	4,06%	71,59%
11:00 a 19:00	20	267	5,80%	77,39%
12:00 a 20:00	34	301	9,86%	87,25%
POR HORAS	44	345	12,75%	100,00%
TOTAL	345		100,00%	



Figura 16. Alternativas de horario del establecimiento.

Del total de 345 representantes de los usuarios investigados 179 encuestados ratifican que el horario de 8:00 a 16:00 es el preferido por los usuarios en el funcionamiento del servicio de cuidado a sus hijos o hijas; estos resultados están directamente relacionados con la pregunta No. 1 y ratifican su validez; el 13% de la población que le continúa con 44 encuestados identifican que los establecimientos brinden un servicio POR HORAS; el 11% del total de la población que representan 38 sujetos investigados definen que el horario de 7:00 a 15:00 horas es de su preferencia para el funcionamiento de los establecimientos según su beneficio personal; continúa el 10% con 34 sujetos investigados que le conviene que el horario de funcionamiento sea de 12:00 a 20:00; el 6% restante con 20 encuestados escogieron el horario de 11:00 a 19:00 por su beneficio individual y por ultimo con un porcentaje del 4% con dos grupos de 14 y 16 encuestados indican que los horarios de mayor conveniencia para ellos son los de 9:00 a 17:00 y el de 10:00 a 18:00.

PREGUNTA No. 3

¿Piensa usted que la ubicación en la que se encuentra el Guagua Centro de su sector le brinda cercanía y accesibilidad? Califique en qué nivel usted se encuentra de acuerdo

Tabla 18

Cercanía y Accesibilidad

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
EXCELENTE	244	244	70,7%	70,7%
MUY BUENO	88	332	25,5%	96,2%
BUENO	10	342	2,9%	99,1%
MALO	3	345	0,9%	100,0%
PÉSIMO	0	345	0,0%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

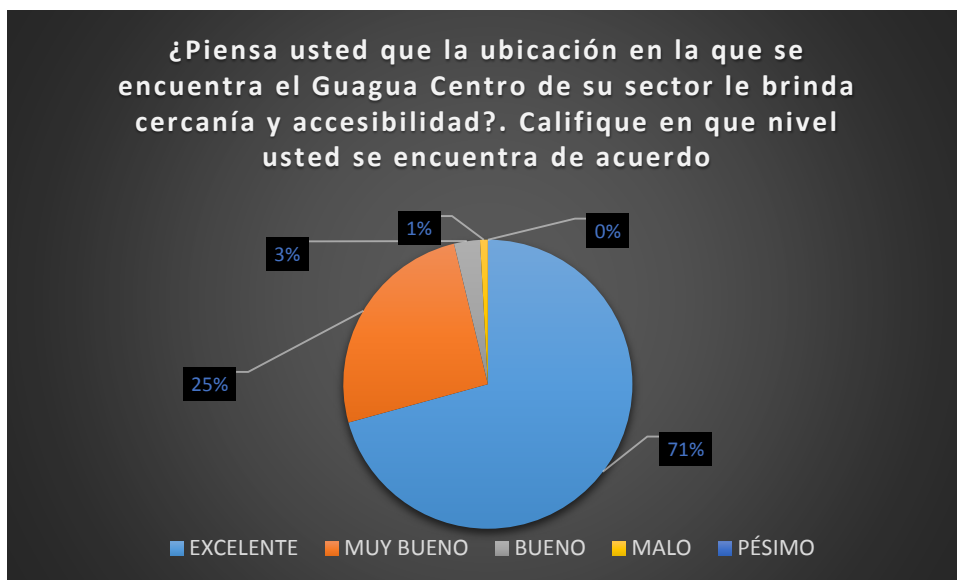


Figura 17. Cercanía y accesibilidad

La investigación realizada a los representantes de los usuarios indican que la mayoría de estos, es decir el 71% representando con 244 individuos califican como excelente a la ubicación de cada centro de cuidado infantil ya que cada establecimiento brinda cercanía y accesibilidad a los usuarios, esto en cuanto a que los centros municipales están en áreas de trabajos como mercados o calles aledañas o a su vez se encuentran en el sector donde los menores residen, el 25 % califica como muy bueno a la ubicación del centro y el 10% restante con 10 encuestados califican como bueno a la cercanía y accesibilidad que brinda el Guagua Centro a los niños y niñas que utilizan este servicio.

PREGUNTA No. 4

¿Usted considera que el personal de parvularios de los Guagua Centros proporciona una atención adecuada a los niños? Califique el desempeño del parvulario

Tabla 19

Desempeño en la atención del parvulario

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
EXCELENTE	187	187	54,2%	54,2%
MUY BUENO	134	321	38,8%	93,0%
BUENO	24	345	7,0%	100,0%
MALO	0	345	0,0%	100,0%
PÉSIMO	0	345	0,0%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

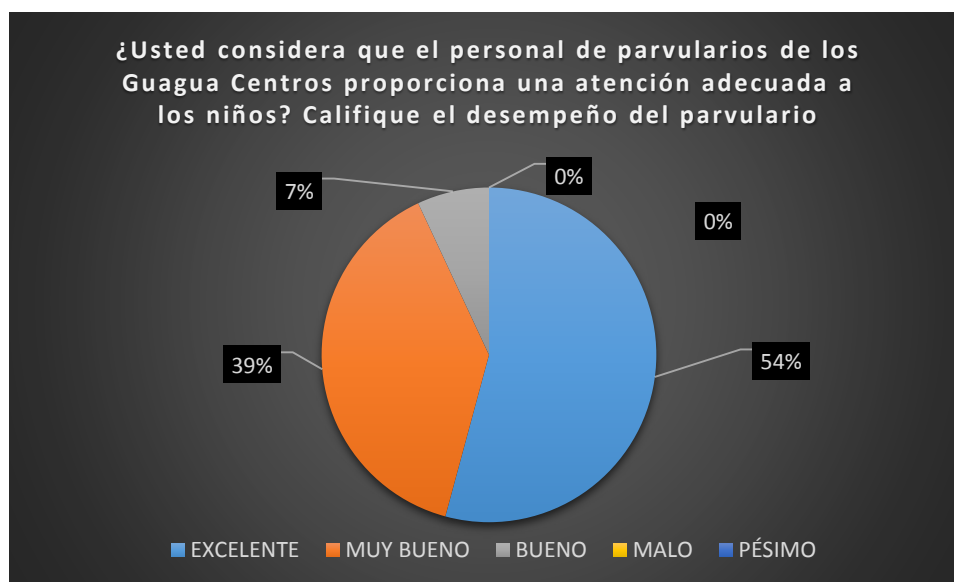


Figura 18. Desempeño en la atención del parvulario.

En cuanto a la calificación que los usuarios dan al personal de parvularios refiriéndose a la atención que brindan a los niños, de 345 encuestados 187 calificaron como EXCELENTE al desempeño del personal esto representa el 54% del total de la población, otros 134 sujetos investigados calificaron como MUY BUENO el servicio de los parvularios con el 39% del total de la población, el otro 7% restante califica al desempeño en la atención del servicio de los parvularios como BUENO representado por 24 encuestados.

PREGUNTA No. 5

Califique el nivel de satisfacción que le proporciona el servicio de los Guaguas Centros

Tabla 20

Satisfacción en el servicio

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
EXCELENTE	206	206	59,7%	59,7%
MUY BUENO	116	322	33,6%	93,3%
BUENO	21	343	6,1%	99,4%
MALO	2	345	0,6%	100,0%
PÉSIMO	0	345	0,0%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

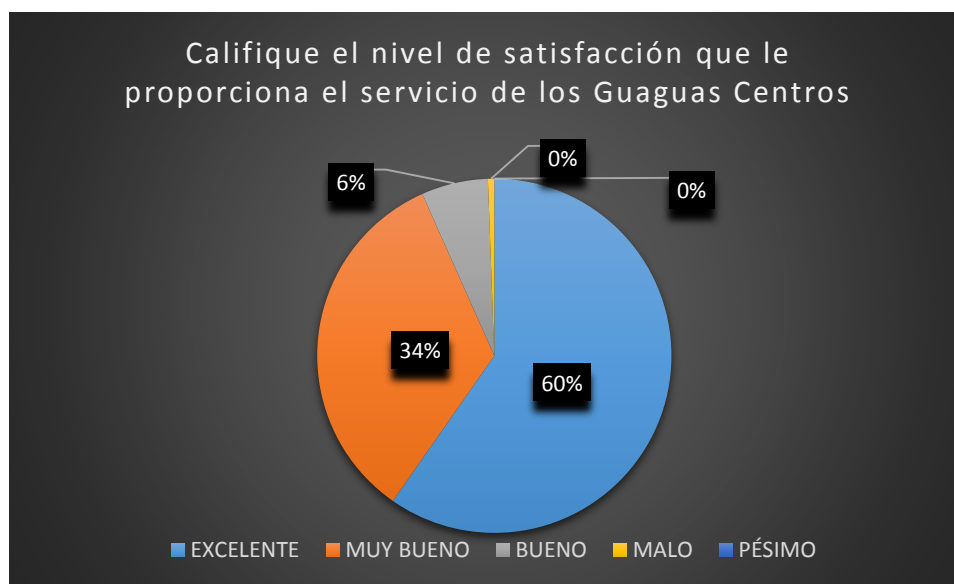


Figura 19. Satisfacción en el servicio.

La percepción que los usuarios tienen del servicio en general que proporcionan los Guaguas Centros a los niños y niñas de acuerdo a la investigación realizada es de EXCELENTE en su mayoría con 206 encuestados que representan el 60% del total de la población, otros 116 encuestados califican el servicio como MUY BUENO con el 34%; y el 6% restante califican el servicio como BUENO con 21 encuestados.

PREGUNTA No. 6

Califique el nivel de calidad percibido en el aprendizaje de los niños y niñas del Guagua Centro.

Tabla 21

Calidad de aprendizaje

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
EXCELENTE	209	209	60,6%	60,6%
MUY BUENO	114	323	33,0%	93,6%
BUENO	21	344	6,1%	99,7%
MALO	1	345	0,3%	100,0%
PÉSIMO	0	345	0,0%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

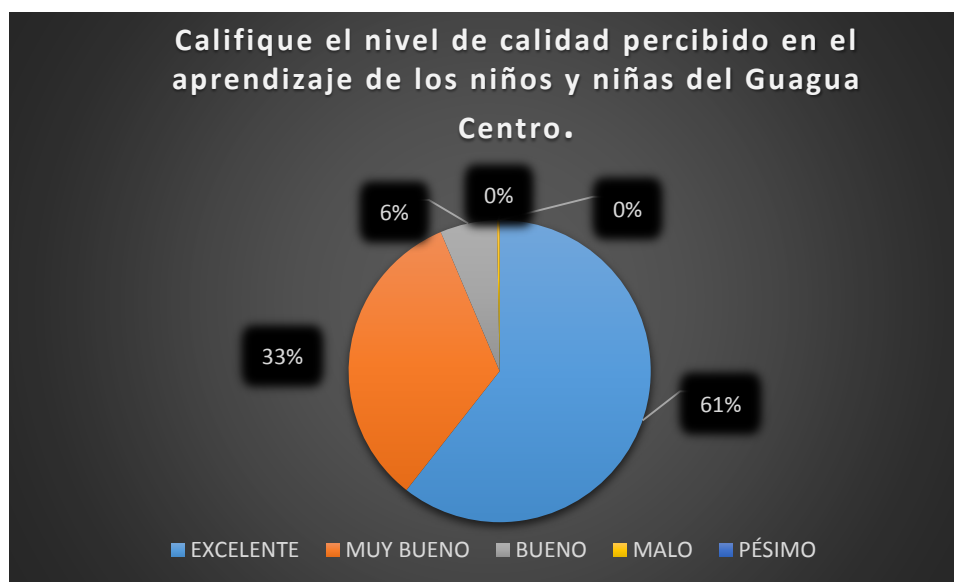


Figura 20. Calidad de aprendizaje

De un total de 345 encuestados el 61% del total de la población con 209 individuos, indican que la calidad percibida en cuanto al aprendizaje que los niños y niñas reciben en cada establecimiento es EXCELENTE; 114 encuestados determinan que el aprendizaje es MUY BUENO representando el 33% de la población y el 6% restante califica como BUENO a esa característica del servicio de los Guaguas Centros.

PREGUNTA No. 7

¿Piensa usted que es necesario la contratación de un médico especialista para cada uno de los Guaguas Centros?

Tabla 22

Médico especialista

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	241	241	69,9%	69,9%
NO	104	345	30,1%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

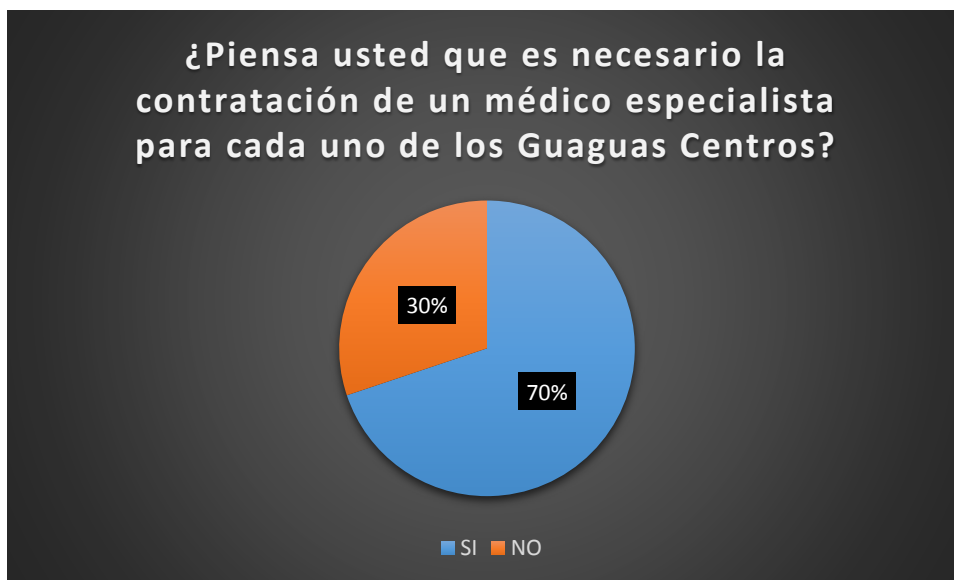


Figura 21. Médico especialista.

Del total de la población con 345 personas encuestadas el 70% es decir 241 encuestados afirman que los Centros de cuidado infantil necesitan un médico especialista que trate a los niños y niñas de cada establecimiento; y el 30% restante con 104 encuestados indican que no es necesario la contratación de un médico; esto debido a que al considerar ser un servicio gratuito no se debe obligar a cada centro metropolitano el tener ese servicio adicional que los menores necesitan, además que existen dos controles anuales por parte del Ministerio de Salud para los controles de Salud de los menores.

PREGUNTA No. 8

Califique de acuerdo a su percepción la seguridad de los niños dentro del Guagua Centro.

Tabla 23*Seguridad*

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
EXCELENTE	218	218	63,2%	63,2%
MUY BUENO	111	329	32,2%	95,4%
BUENO	14	343	4,1%	99,4%
MALO	2	345	0,6%	100,0%
PÉSIMO	0	345	0,0%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

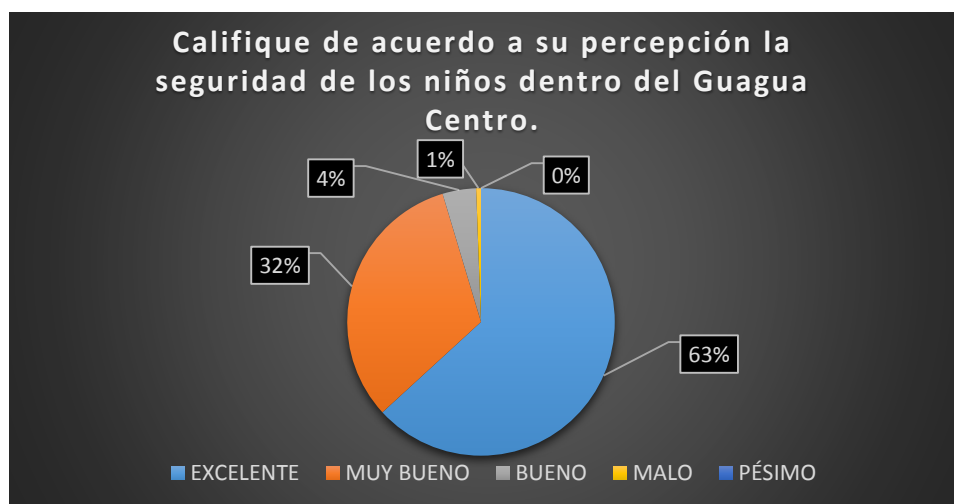


Figura 22. Seguridad.

De un total de 345 encuestados; 218 encuestados establecieron como EXCELENTE a la seguridad de los niños y niñas dentro de cada Guagua Centro, esto representa el 63% de la población total, el 32% de la población con otros 113 encuestados califican a este atributo del servicio como MUY BUENO; el 4% indica que la seguridad de los menores es BUENO con 14 encuestados y por ultimo con 2 individuos encuestados que representan el 1% de la población califican como MALO a la seguridad de los niños y niñas dentro de cada centro infantil.

PREGUNTA No. 9

Califique si la cantidad de la porción alimenticia que recibe su hijo/a es la necesaria para su crecimiento

Tabla 24

Cantidad de la porción alimenticia

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
EXCELENTE	229	229	66,4%	66,4%
MUY BUENO	102	331	29,6%	95,9%
BUENO	14	345	4,1%	100,0%
MALO	0	345	0,0%	100,0%
PÉSIMO	0	345	0,0%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

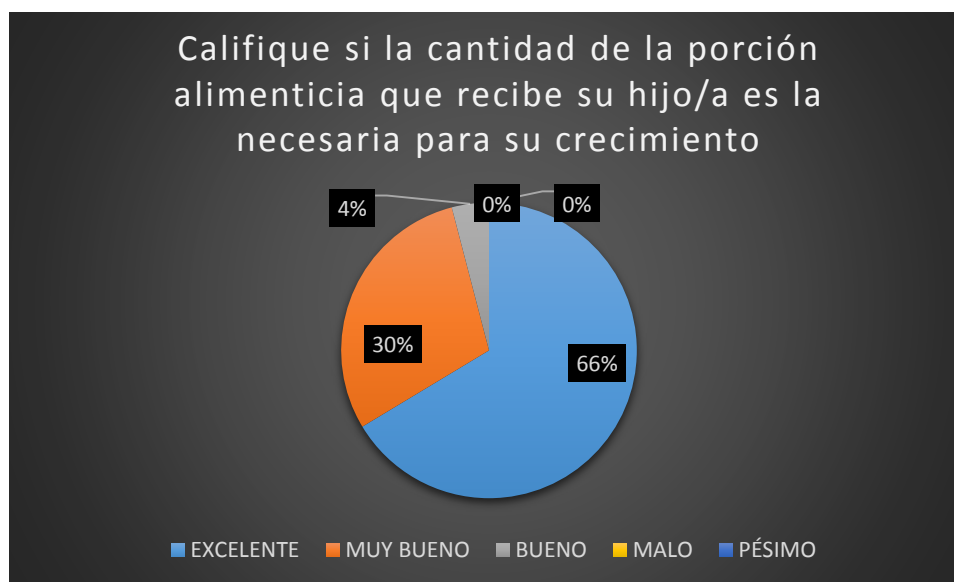


Figura 23. Cantidad de la porción alimenticia

En cuanto a la porción alimenticia que cada centro de cuidado infantil proporciona a los menores; de un total de 345 encuestados, 229 individuos aseguran que es EXCELENTE la cantidad de la porción proporcionada para el crecimiento de los niños y niñas, esto representa el 66% del total de la población; el 30% de la población con 102 personas encuestadas califican como MUY BUENA a la cantidad de cada porción; y el 4% restante indica que la cantidad de cada porción asignada a cada menor para el crecimiento es BUENA según 14 personas encuestadas.

A continuación, en una escala del 1 al 5, siendo uno el MENOS SATISFACTORIO y 5 el MAS SATISFACTORIO, seleccione cuál es su nivel de conformidad a cada una de los siguientes aspectos en el servicio de los Guagua Centros.

Tabla 25

Escala de satisfacción

NUMERO	1	2	3	4	5
ESCALA DE ASIGNACION	NADA SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO

PREGUNTA No. 10

Estime el grado en el que usted considera que el servicio prestado por parte del personal brinda cortesía, amabilidad y paciencia con los niños.

Tabla 26

Cortesía, amabilidad y paciencia del personal

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	20	21	5,8%	6,1%
SATISFACTORIO	127	148	36,8%	42,9%
MUY	197	345	57,1%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

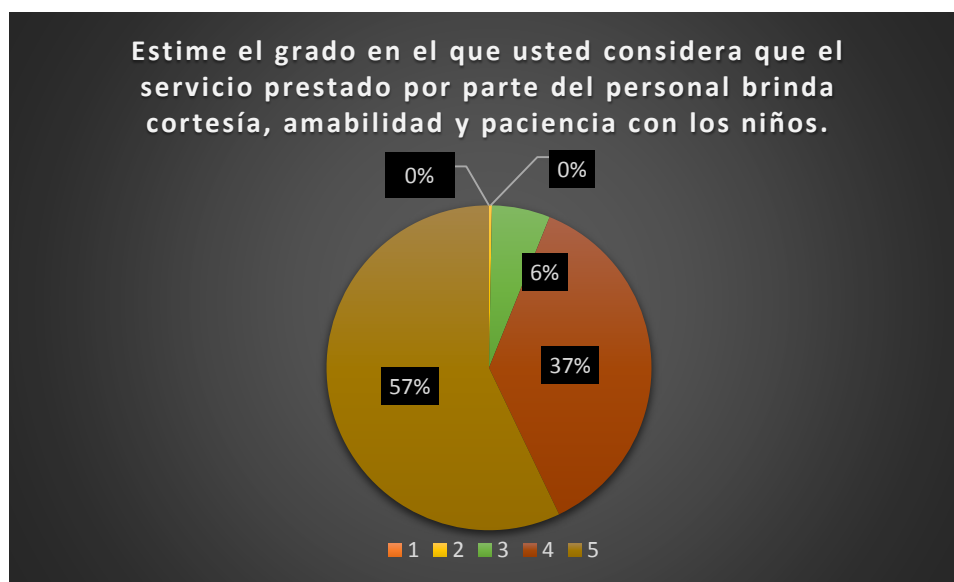


Figura 24. *Cortesía, amabilidad y paciencia del personal.*

De un total de 345 persona encuestadas, 197 califican con una puntuación de 5 como MUY SATISFACTORIO al grado de cortesía, amabilidad y paciencia que el personal brinda a los niños; esto representa el 57% del total de la población, el otro 37% proporciona una puntuación de 4 como SATISFACTORIO en este atributo con 127 personas encuestadas y el 6% restante con 20 encuestados dan una puntuación de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO a esta variable dentro de los Guaguas Centros.

PREGUNTA No. 11

¿Considera Usted que las instalaciones están adecuadas para el uso de los niños? Califique según su percepción.

Tabla 27*Instalaciones*

	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
NADA	0	0	0,0%	0,0%
SATISFACTORIO				
POCO	1	1	0,3%	0,3%
SATISFACTORIO				
MEDIANAMENTE	15	16	4,3%	4,6%
SATISFACTORIO				
SATISFACTORIO	101	117	29,3%	33,9%
MUY	228	345	66,1%	100,0%
SATISFACTORIO				
TOTAL	345		100,0%	

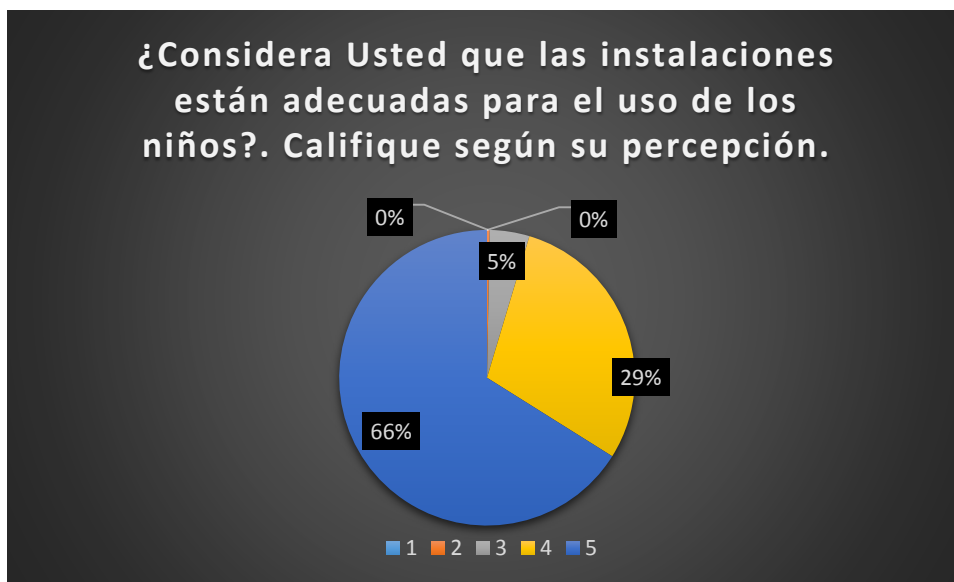


Figura 25. Instalaciones.

De un total de 345 encuestados, 228 encuestados proporcionan un puntaje de 5 como MUY SATISFACTORIO al nivel de satisfacción que proporciona las instalaciones según la percepción de los tutores de los usuarios de los Guaguas Centro, esto representa un 66% del total de la población; otros 101 encuestado dan una puntuación de 4 como SATISFACTORIO a este aspecto del centro y representa el 29% del total de la población; y el 5% restante con 15 personas encuestadas dan un puntaje de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO a la satisfacción que le proporciona el lugar según la percepción de cada individuo.

PREGUNTA No. 12

¿En qué nivel piensa usted que se encuentra capacitado el personal del Guagua Centro? Califique.

Tabla 28

Capacitación del personal

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	24	25	7,0%	7,2%
SATISFACTORIO	144	169	41,7%	49,0%
MUY	176	345	51,0%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

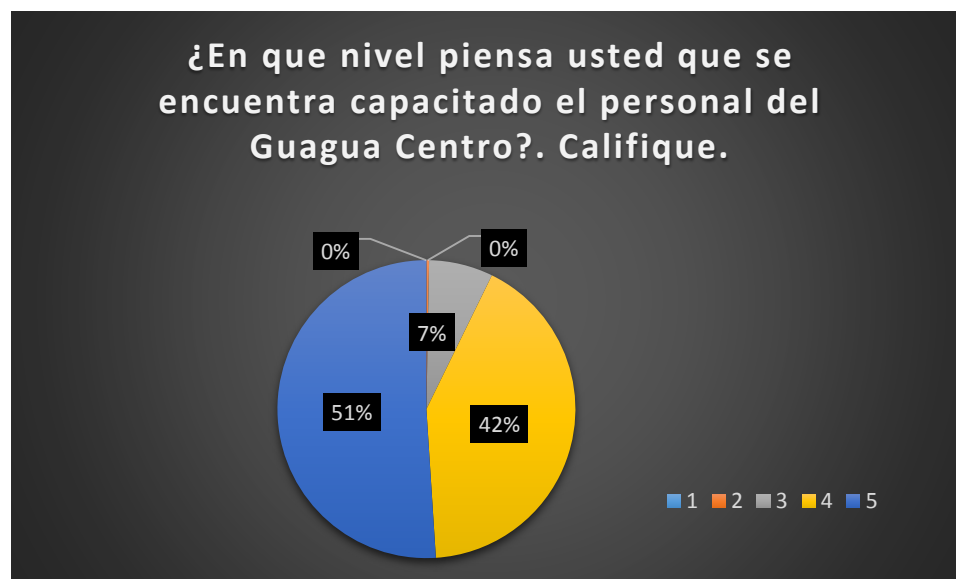


Figura 26. Capacitación del personal.

De un total de 345 encuestados, el 51% del total de la población que constituye 176 personas consideran como “Muy Satisfactorio” dando una puntuación de 5 a la percepción que se tiene en cuanto a la capacitación del personal; el 42% de la población con 144 representantes mencionan que la puntuación que se percibe respecto a este aspecto es de 4; y el 7% restante con 24 encuestados dan una puntuación de 3 a si el personal se encuentra capacitado o no.

PREGUNTA No. 13

¿Cuál es su nivel de percepción acerca del desarrollo de las habilidades de los niños que estimula el personal parvulario? Determine según su percepción.

Tabla 29

Desarrollo de habilidades

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	11	12	3,2%	3,5%
SATISFACTORIO	109	121	31,6%	35,1%
MUY	224	345	64,9%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

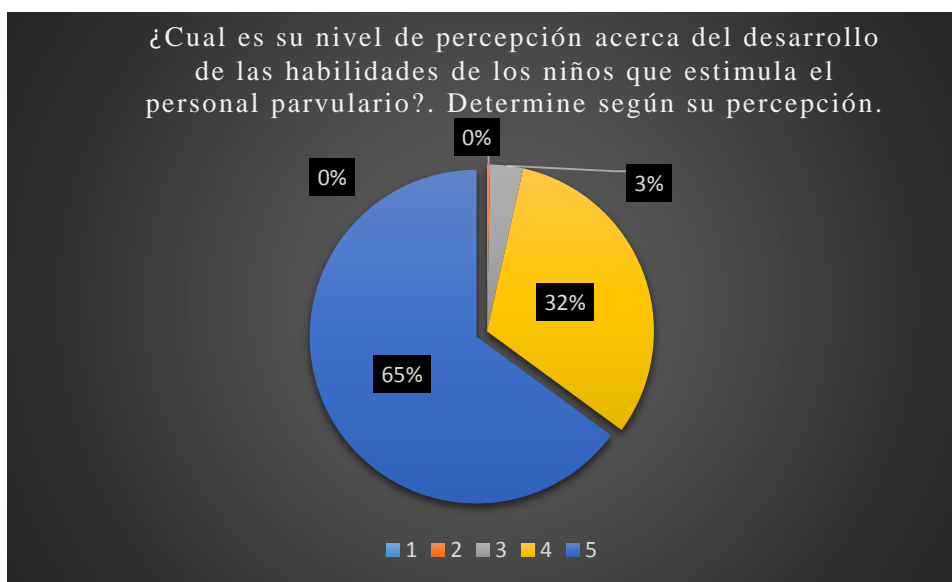


Figura 27. Desarrollo de habilidades

De un total de 345 tutores de los usuarios del servicio de los Guaguas Centros; 224 encuestados que representan el 65% del total de la población dan una calificación de 5 puntos al desarrollo de las habilidades en los niños que estimula el parvulario, otros 109 encuestados que forman el 32% de la población califican con 4 a el trabajo que realizan los parvularios con respecto a este aspecto y el 3% con 11 encuestados de la población restante da un puntaje de 3 a el esfuerzo que realiza el personal parvulario de cada centro de cuidado infantil.

PREGUNTA No. 14

¿En qué nivel considera usted que los niños desarrollan su creatividad en los Guaguas Centros?

Califique.

Tabla 30

Desarrollo de la creatividad de los niños

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	10	11	2,9%	3,2%
SATISFACTORIO	132	143	38,3%	41,4%
MUY	202	345	58,6%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

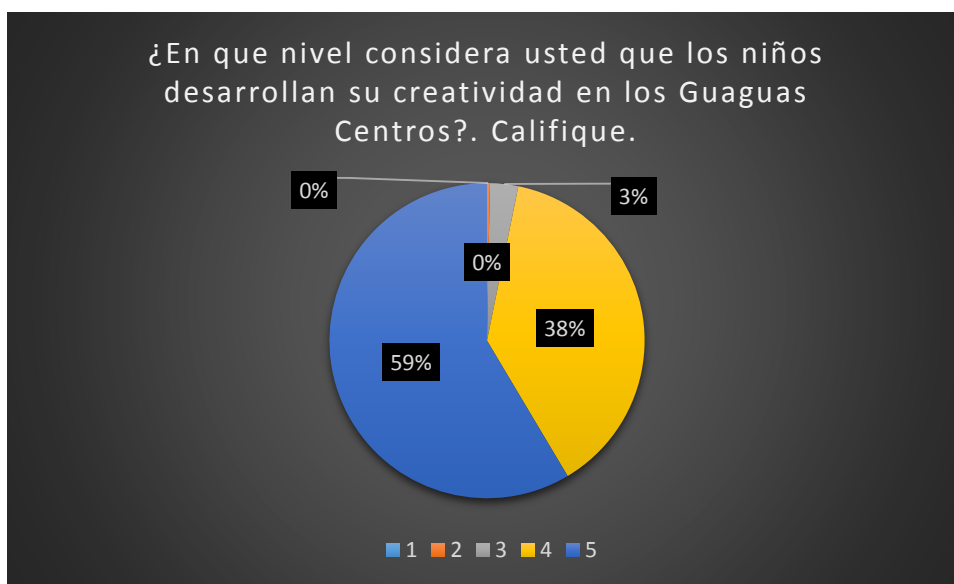


Figura 28. Desarrollo de la creatividad de los niños.

De acuerdo al desarrollo de la creatividad que se estimula en los niños y niñas dentro de los centros, de 345 tutores encuestados; 202 califican con una puntuación de 5 como “Muy Satisfactorio” a la ejecución del trabajo del personal parvulario en esta particularidad del menor, esto representa el 59% del total de la población; 132 tutores que son el 38% de la población dan una calificación de 4 al trabajo del personal en el desarrollo y la estimulación de la creatividad en los niños; y por último el 3% de la población restante con 10 tutores encuestados indican que la calificación en el nivel de satisfacción percibido es de una puntuación de 3 para el desarrollo de la creatividad de los niños y niñas.

PREGUNTA No. 15

Califique la percepción que usted tiene con respecto al respeto que da el personal de los Guaguas Centros a las creencias y costumbres a los niños.

Tabla 31

Respeto de las creencias y costumbres de los niños

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	12	13	3,5%	3,8%
SATISFACTORIO	111	124	32,2%	35,9%
MUY	221	345	64,1%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

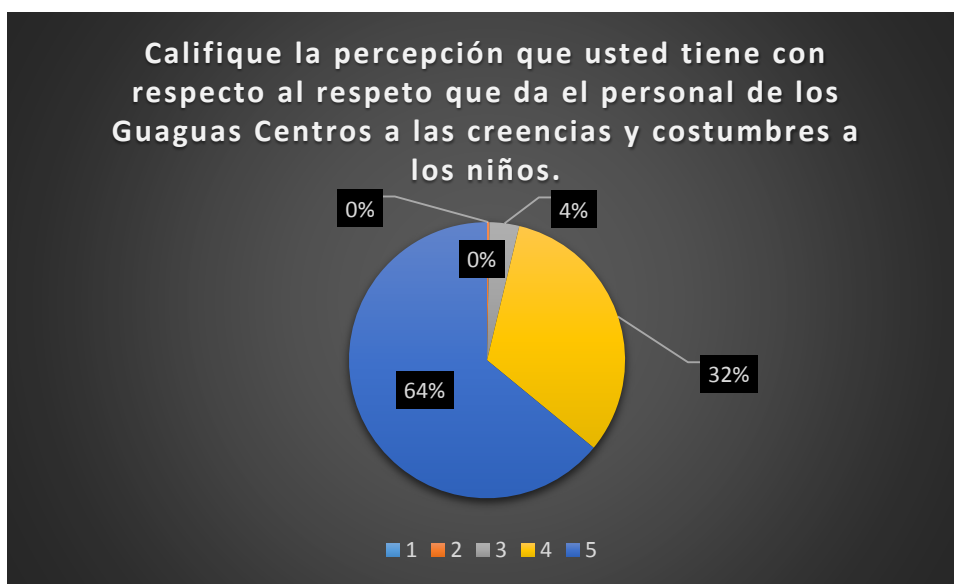


Figura 29. Respeto de las creencias y costumbres de los niños.

De 345 encuestados, la mayoría de la población que representan el 64% del total con 221 encuestados, perciben y califican con puntuación de 5 como Muy satisfactorio al respeto que brinda el personal a las creencias y costumbres de los niños dentro de los Guaguas Centros; 111 encuestados dan un apuntación de 4 en el nivel de satisfacción a el respeto de estos aspectos y por último el 4% que representan 12 encuestados califican y dan una puntuación de 3 al respeto hacia los niños en estos aspectos.

PREGUNTA No. 16

¿Piensa usted que los materiales y herramientas didácticas son las adecuadas para el desarrollo motor de los niños? Califique su nivel de satisfacción.

Tabla 32

Materiales y herramientas didácticas

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	12	13	3,5%	3,8%
SATISFACTORIO	155	168	44,9%	48,7%
MUY	177	345	51,3%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

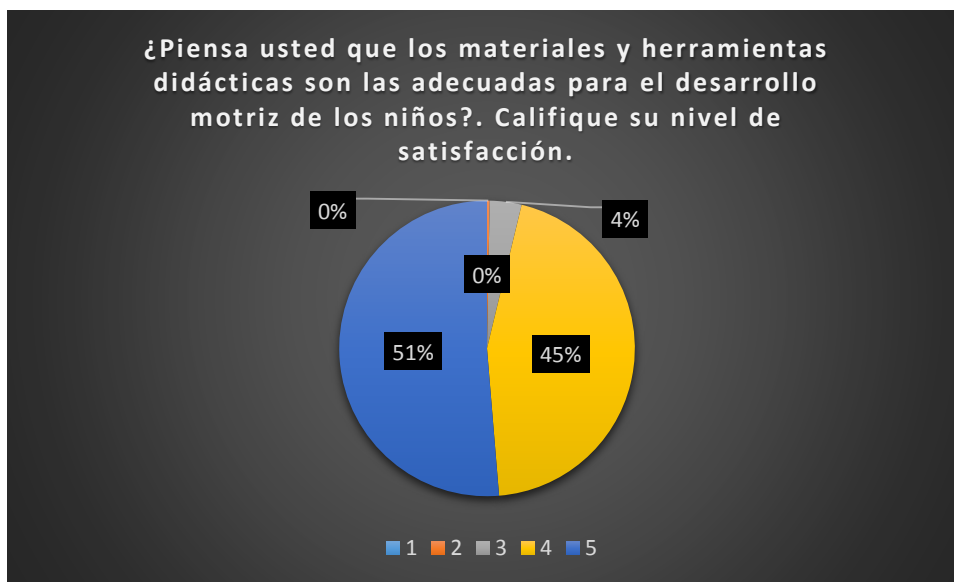


Figura 30. Materiales y herramientas didácticas

Con respecto a las herramientas y materiales que se utilizan en los Guaguas Centros para el desarrollo motriz de los niños, la mayoría de personas encuestadas que representan el 51% de la población con 177 tutores encuestados califican como MUY SATISFACTORIO con una puntuación de 5 a los materiales y herramientas que utiliza el personal parvulario; otras 155 personas encuestadas que representan el 45% dan una puntuación de 4 como SATISFACTORIO a el nivel de satisfacción que les proporciona los materiales y herramientas de los establecimientos y el 4% restante califica con una puntuación de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO.

PREGUNTA No. 17

¿Cómo considera usted a la metodología que aplica el personal dentro del Guagua Centro?

Califique su nivel de satisfacción.

Tabla 33

Metodología aplicada

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	16	17	4,6%	4,9%
SATISFACTORIO	123	140	35,7%	40,6%
MUY	205	345	59,4%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

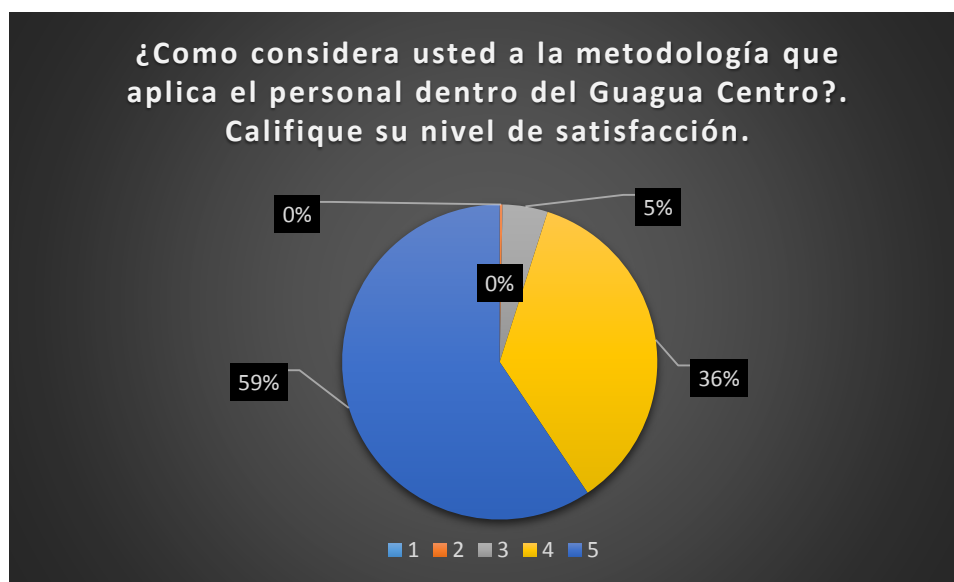


Figura 31. Metodología aplicada.

Del total de 365 personas encuestadas, 205 califican su nivel de satisfacción con una puntuación de 5 como MUY SATISFACTORIO con respecto a la metodología que aplica el personal dentro de los establecimientos Guaguas Centros lo que representa que el 59% del total de la población; otros 123 tutores encuestados califican a esta característica del servicio con una puntuación de 4 como SATISFACTORIO y el 5% restante de la población asigna una puntuación de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTOIO a dicho aspecto del servicio dentro de los establecimientos.

PREGUNTA No. 18

¿Cómo percibe usted el manejo de la salud de los niños dentro del Guagua Centro? Califique su nivel de satisfacción.

Tabla 34

Manejo de la salud

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	22	22	6,4%	6,4%
POCO	97	119	28,1%	34,5%
MEDIANAMENTE	101	220	29,3%	63,8%
SATISFACTORIO	78	298	22,6%	86,4%
MUY	47	345	13,6%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	



Figura 32. Manejo de la salud.

En cuanto al manejo de la salud que se realiza con los niños y niñas dentro de los Guaguas Centros, de un total de 345 tutores encuestados el 29% del total de la población establece una puntuación de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO según 101 representantes; otros 97 tutores encuestados que representan el 28% indican que el nivel que ellos perciben en el manejo de la salud es POCO SATISFACTORIO ; el 23% de la población emite una puntuación de 4 que indica que la percepción de los representantes hacia el manejo de la salud dentro de los centros es SATISFACTORIO; EL 14 % perciben un nivel de satisfacción con puntuación de 5 como MUY SATISFACTORIO con 47 representantes encuestados; y el 14% restante califica como NADA SATISFACTORIO con una puntuación de 1 al manejo de la salud de los menores en cada establecimiento.

PREGUNTA No. 19

¿Piensa usted que las 4 porciones alimenticias diarias que se le entregan a los niños es la adecuada?

Califique su nivel de satisfacción

Tabla 35

Numero de porciones alimenticias proporcionadas

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	12	13	3,5%	3,8%
SATISFACTORIO	91	104	26,4%	30,1%
MUY	241	345	69,9%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

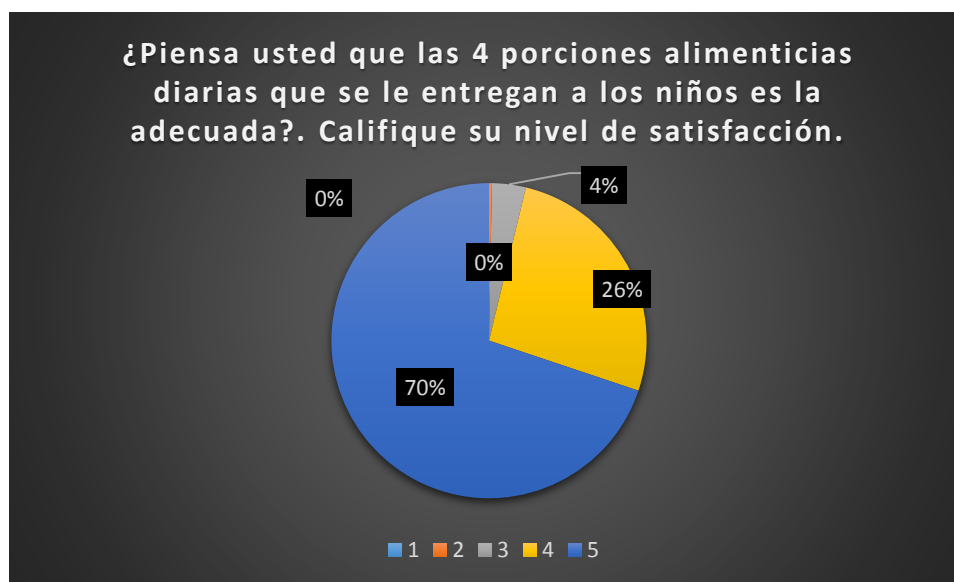


Figura 33. Número de porciones alimenticias proporcionadas.

Del total de 345 representantes encuestados; 241 encuestados que constituyen el 70% del total de la población califican con una puntuación de 5 como MUY SATISFACTORIO al número de porciones alimenticias que proporciona los establecimientos a los niños; la mayoría de los padre y madres de familia perciben que es la cantidad adecuada; el 26% con 91 tutores encuestados califican a la cantidad como SATISFACTORIO de acuerdo a su nivel de complacencia; el 4% restante con 12 encuestados dan una puntuación de 3 MEDIANAMENTE SATISFACTORIO a la cantidad de porciones emitidas a los menores

PREGUNTA No. 20

¿Cree usted que se utilizan ingredientes en buen estado y de calidad para los alimentos proporcionados a los niños? Califique su nivel de satisfacción

Tabla 36

Estado y calidad de los ingredientes

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	7	8	2,0%	2,3%
SATISFACTORIO	80	88	23,2%	25,5%
MUY	257	345	74,5%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

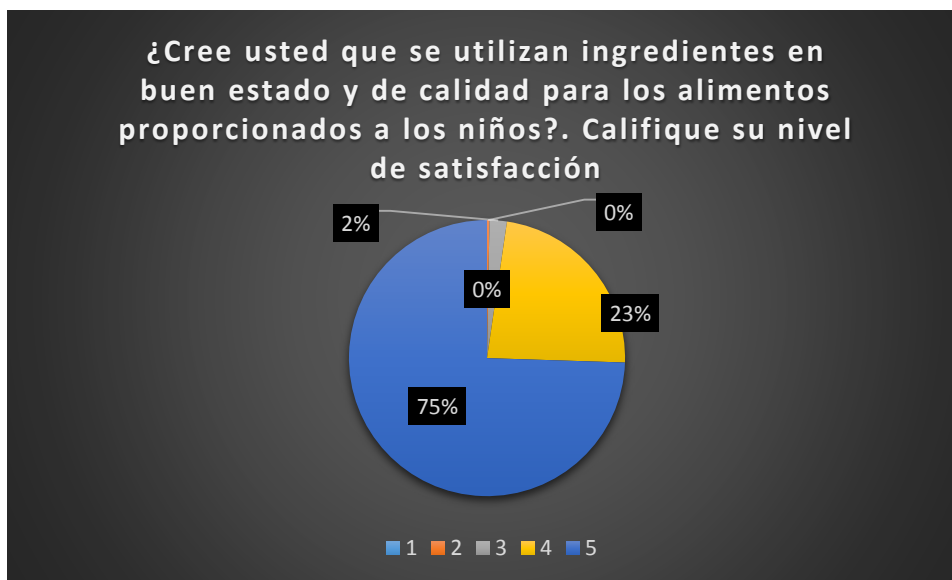


Figura 34. Estado y calidad de los ingredientes.

Del total de 345 personas encuestadas; 257 dan una puntuación de 5 como MUY SATISFACTORIO al nivel de complacencia que perciben los representantes de los usuarios con respecto a la utilización de ingredientes en buen estado y de calidad para la elaboración de los alimentos que se proporcionan a los niños dentro de los Guaguas Centros, esto representa el 75% total de la población; el otro 23% de la población con 80 encuestados indican que la puntuación a este aspecto que perciben es de 4 como SATISFACTORIO Y EL 2% restante con 7 encuestados de la población dan una puntuación de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO.

PREGUNTA No. 21

¿Cree usted que se aplica un tratamiento adecuado en el manejo y conservación de los alimentos proporcionado a los niños dentro del Guagua Centro? Califique su de satisfacción

Tabla 37

Manejo y conservación de alimentos

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	7	8	2,0%	2,3%
SATISFACTORIO	107	115	31,0%	33,3%
MUY	230	345	66,7%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

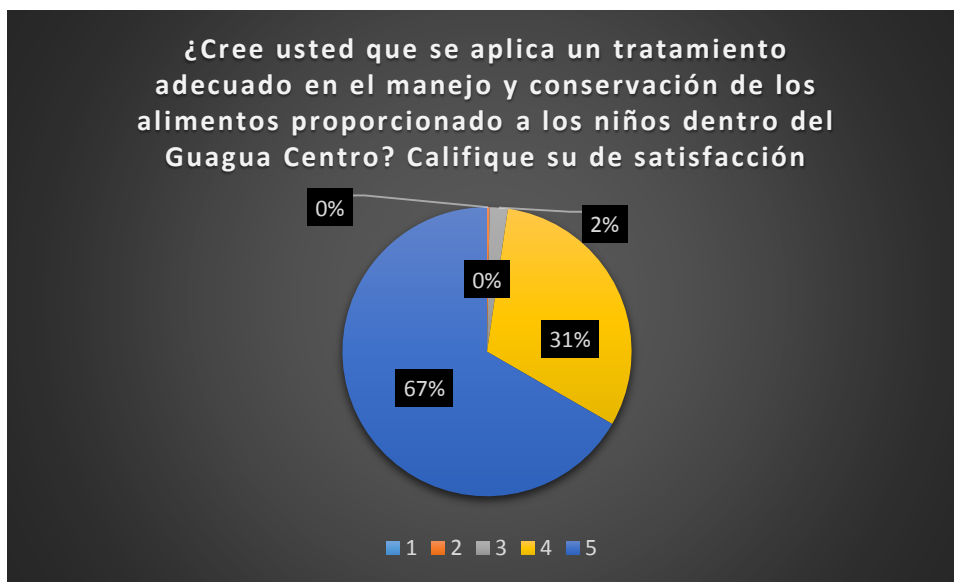


Figura 35. Manejo y conservación de alimentos.

El 67% de la población con 230 personas encuestadas de un total de 345 de toda la investigación dan una puntuación de 5 como MUY SATISFACTORIO a el manejo y conservación de los alimentos que los niños y niñas consuenen dentro del Guagua Centro; el otro 31% con 107 encuestados califican con una puntuación de 4 como SATISFACTORIO y el 2% restante del total de la población (7 encuestados) indican que su nivel de satisfacción ante este aspecto tiene una puntuación de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

PREGUNTA No. 22

Evalúe el grado en que usted cree que se aplica un proceso adecuado en el manejo de desechos alimenticios dentro del Guagua Centro

Tabla 38*Desechos alimenticios*

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	5	6	1,4%	1,7%
SATISFACTORIO	102	108	29,6%	31,3%
MUY	237	345	68,7%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

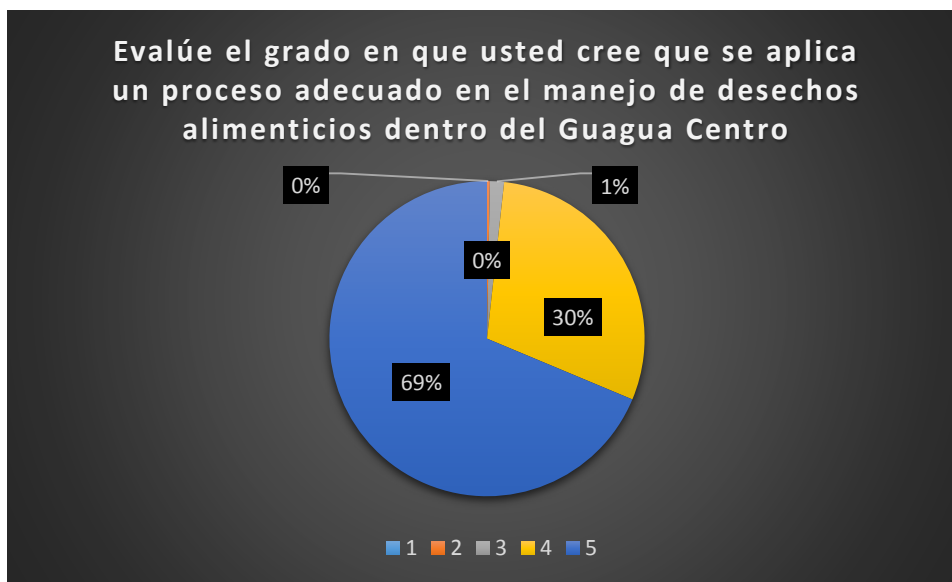


Figura 36. Desechos alimenticios.

Del total de personas encuestadas (345 representantes investigaos); 237 sujetos encuestados que representan el 69% de la población total dan una puntuación de 5 como MUY SATISFACTORIO a el manejo de los desechos alimenticios que se producen en los Guagua Centros; el otro 30% de la población con 102 encuestados tiene una percepción de SATISFACTORIO con una puntuación de 4 a el manejo de desechos alimenticios y el 1% restante percibe a este aspecto como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO con una puntuación de 4.

PREGUNTA No. 23

¿Cree usted que la combinación de nutrientes que se realiza en las porciones alimenticias tiene el adecuado valor nutricional para los niños? Califique su nivel de satisfacción.

Tabla 39

Combinación de nutrientes para un adecuado valor nutricional

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	9	10	2,6%	2,9%
SATISFACTORIO	90	100	26,1%	29,0%
MUY	245	345	71,0%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

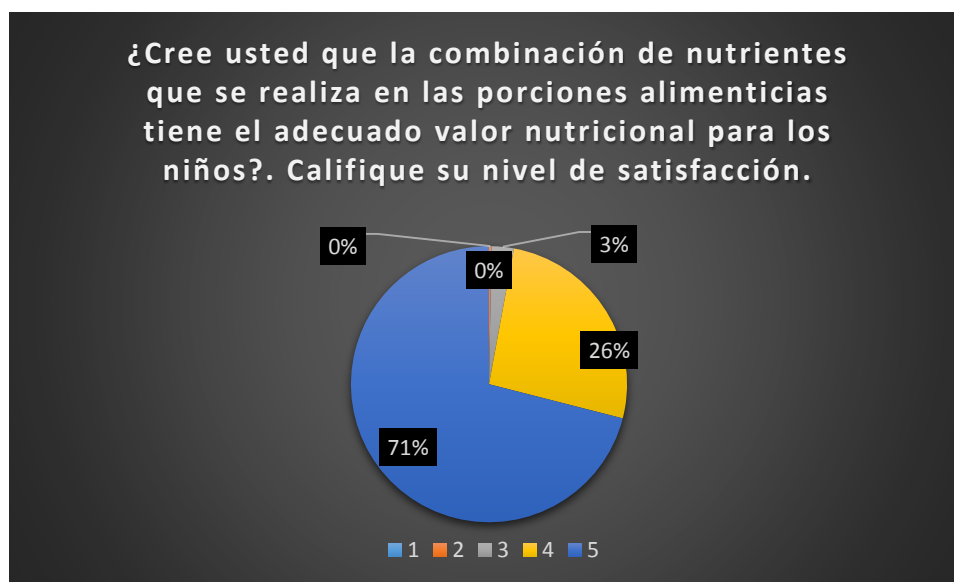


Figura 37. Combinación de nutrientes para un adecuado valor nutricional.

Del total de 345 sujetos encuestados; 245 perciben como MUY SATISFACTORIO con una puntuación de 5 a la combinación de nutrientes que se realizan en las porciones alimenticias proporcionadas a los menores en los establecimientos que contengan un valor nutricional adecuado para el beneficio de los niños y niñas; el otro 30% de la población con 90 padres de familia encuestados dan una calificación de 4 como SATISFACTORIO a esta característica en cuanto a la alimentación y por último el 3% restante dan una puntuación de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO dentro esta variable en el servicio.

PREGUNTA No. 24

Indique que tan satisfecho se encuentra con respecto a la aplicación y ejecución en las normas de preparación y cocción de los alimentos dentro de los Guaguas Centros

Tabla 40

Normas de preparación y cocción de los alimentos

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	1	1	0,3%	0,3%
MEDIANAMENTE	8	9	2,3%	2,6%
SATISFACTORIO	73	82	21,2%	23,8%
MUY	263	345	76,2%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

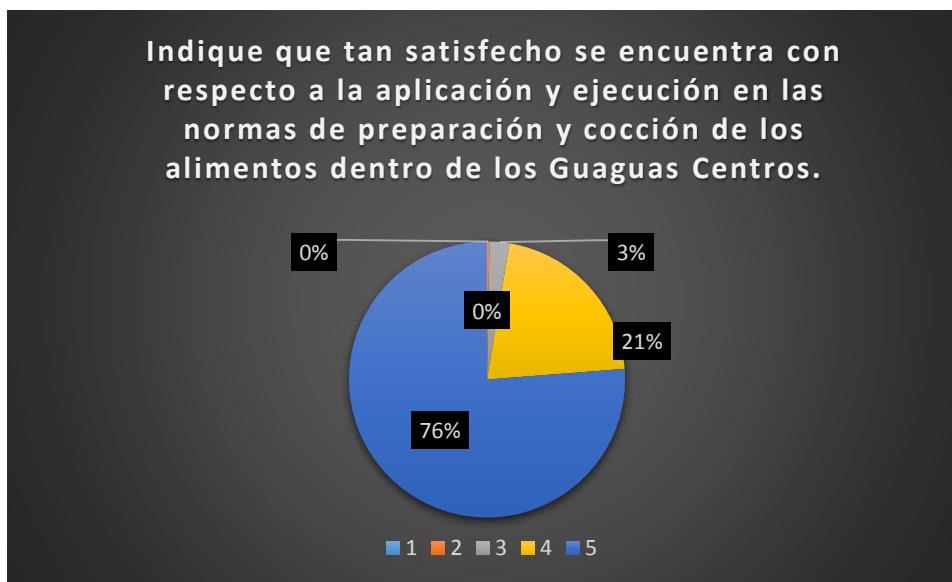


Figura 38. Normas de preparación y cocción de los alimentos.

De acuerdo con la investigación realizada de 345 personas encuestadas; 263 representantes de los usuarios que simbolizan el 76% del total de la población indican que el nivel de satisfacción con respecto a las normas de preparación y cocción de los alimentos proporcionados a los niños es MUY SATISFACTORIO con una puntuación de 5 en la escala propuesta; otros 73 encuestados que representan el 21% dan una puntuación de 4 como SATISFACTORIO a estas normas y el 3% restante de la población dan una puntuación de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO con 8 representantes de acuerdo a la percepción que tienen ante estas normas.

PREGUNTA No. 25

Mencione el nivel de satisfacción que le brinda el establecimiento de acuerdo a la percepción que usted tiene en la ejecución de normas de higiene y limpieza

Tabla 41

Normas de higiene y limpieza

	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
NADA	0	0	0,0%	0,0%
POCO	0	0	0,0%	0,0%
MEDIANAMENTE	12	12	3,5%	3,5%
SATISFACTORIO	69	81	20,0%	23,5%
MUY	264	345	76,5%	100,0%
TOTAL	345		100,0%	

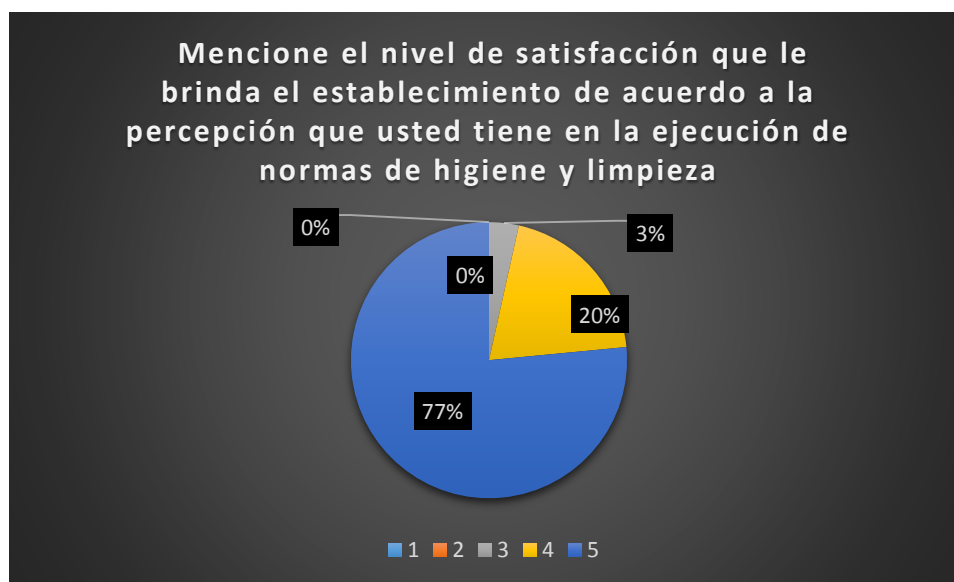


Figura 39. Normas de higiene y limpieza.

Del total de la población con 345 personas encuestadas; el 77% con 264 representantes dan una calificación de 5 como MUY SATISFACTORIO a la percepción que tienen respecto a las normas de higiene y limpieza del lugar; el otro 20% con 69 encuestados dan una calificación a estas normas de 4 puntos como SATISFACTORIO y por último el 3% indica que el puntaje con respecto a estas normas dentro de los establecimientos es de 3 como MEDIANAMENTE SATISFACTORIO.

RESULTADOS FINALES

Tabla 42

Resultados Finales

No.	DIMENSIONES	ATRIBUTO	PUNTUACIONES							PORCENTAJE DEL NIVEL PERCIBIDO							TOTAL	
			SI	NO						SI	NO							
1	SERVICIO	ACCESIBILIDAD/ HORARIO DE FUNCIONAMIENTO	204	141						59,13%	40,87%							100,00%
			1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
2	SERVICIO	ACCESIBILIDAD/ HORARIO DE FUNCIONAMIENTO PROPUESTO	38	179	16	14	20	34	44	11,01%	51,88%	4,64%	4,06%	5,80%	9,86%	12,75%		100,00%
			1	2	3	4	5											
3	SERVICIO	ACCESIBILIDAD/ UBICACIÓN	244	88	10	3	0			70,72%	25,51%	2,90%	0,87%	0,00%	0,00%	0,00%		100,00%
4	CALIDAD	PERSONAL PARVULARIO/ ATENCION A LOS USUARIOS	187	134	24	0	0			54,20%	38,84%	6,96%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		100,00%
5	CALIDAD	SERVICIO	206	116	21	2	0			59,71%	33,62%	6,09%	0,58%	0,00%	0,00%	0,00%		100,00%
6	CONOCIMIENTO EXPLICITO	APRENDIZAJE	209	114	21	1	0			60,58%	33,04%	6,09%	0,29%	0,00%	0,00%	0,00%		100,00%
			SI	NO						SI	NO							
7	SALUD	MEDICO ESPECIALISTA	241	104						69,86%	30,14%							100,00%
			1	2	3	4	5			1	2	3	4	5				
8	SEGURIDAD	SEGURIDAD A LOS INFANTES	218	111	14	2	0			63,19%	32,17%	4,06%	0,58%	0,00%				100,00%
9	NUTRICIÓN	PORCIONES ALIMENTICIAS / Cantidad	229	102	14	0	0			66,38%	29,57%	4,06%	0,00%	0,00%				100,00%
			1	2	3	4	5			1	2	3	4	5				
10	SERVICIO	CORTESÍA, AMABILIDAD Y PACIENCIA	0	1	20	127	197			0,00%	0,29%	5,80%	36,81%	57,10%				100,00%
11	RECURSOS	INSTALACIONES	0	1	15	101	228			0,00%	0,29%	4,35%	29,28%	66,09%				100,00%
12	PERSONAL	CAPACITACIÓN DEL PARVULARIO	0	1	24	144	176			0,00%	0,29%	6,96%	41,74%	51,01%				100,00%

⇒ CONTINÚA

13	CONOCIMIENTO TÁCITO	DESARROLLO DE HABILIDADES	0	1	11	109	224			0,00%	0,29%	3,19%	31,59%	64,93%			100,00%
14	CONOCIMIENTO TÁCITO	DESARROLLO DE CREATIVIDAD	0	1	10	132	202			0,00%	0,29%	2,90%	38,26%	58,55%			100,00%
15	SERVICIO	RESPECTO DE CREENCIAS Y COSTUMBRES	0	1	12	111	221			0,00%	0,29%	3,48%	32,17%	64,06%			100,00%
16	PSICOMOTRICIDAD	MATERIAL DIDACTICO PSICOMOTRIZ	0	1	12	155	177			0,00%	0,29%	3,48%	44,93%	51,30%			100,00%
17	PEDAGOGÍA	METODOLOGIA	0	1	16	123	205			0,00%	0,29%	4,64%	35,65%	59,42%			100,00%
18	SALUD	MANEJO DE NORMAS DE SALUD	22	97	101	78	47			6,38%	28,12%	29,28%	22,61%	13,62%			100,00%
19	NUTRICIÓN	PORCIONES ALIMENTICIAS / Número de porciones al día	0	1	12	91	241			0,00%	0,29%	3,48%	26,38%	69,86%			100,00%
20	NUTRICIÓN	INGREDIENTES / Calidad de los productos alimenticios	0	1	7	80	257			0,00%	0,29%	2,03%	23,19%	74,49%			100,00%
21	NUTRICIÓN	INGREDIENTES / Conservación y tratamiento de los productos alimenticios	0	1	7	107	230			0,00%	0,29%	2,03%	31,01%	66,67%			100,00%
22	NUTRICIÓN	INGREDIENTES / tratamiento de desechos	0	1	5	102	237			0,00%	0,29%	1,45%	29,57%	68,70%			100,00%
23	NUTRICIÓN	INGREDIENTES / Valor Nutricional	0	1	9	90	245			0,00%	0,29%	2,61%	26,09%	71,01%			100,00%
24	NUTRICIÓN	NORMAS DE PREPARACION Y COCCIÓN	0	1	8	73	263			0,00%	0,29%	2,32%	21,16%	76,23%			100,00%
25	HIGIENE Y LIMPIEZA	NORMAS DE HIGIENE Y LIMPIEZA	0	0	12	69	264			0,00%	0,00%	3,48%	20,00%	76,52%			100,00%

4.3 PROPUESTAS DE NUEVOS TEMAS DE INVESTIGACIÓN

Medir el nivel satisfacción en un servicio que hoy en día es muy demandado y realmente indispensable dentro de la ciudad, se necesita de forma urgente establecer temas que continúen y se alineen a la investigación planteada y al servicio en general. Después de identificar específicamente los aspectos y componentes que reúnen los establecimientos metropolitanos gratuitos Guaguas Centros dentro de este servicio y medir el nivel de aceptación en cada uno de estos, es posible que se necesite determinar investigaciones futuras para conocer más acerca de este servicio, así se plantea temas que se podrían abordar a futuro que son:

- Estudio del manejo de la salud con la implementación de un especialista médico dentro de los establecimientos de Cuidado Guaguas Centros en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Estudio de la percepción de la absorción del aprendizaje y contenidos pedagógicos dentro de las guarderías del Distrito metropolitano de Quito.
- Estudio de factibilidad de la creación de centros de cuidado infantil gratuitos para niños y niñas con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito.

- Estudio de factibilidad en la implementación de programas de arte a los contenidos de aprendizaje en los Centros de Cuidado infantil para el mejoramiento motriz y desarrollo de técnicas nuevas en los niños y niñas del Distrito Metropolitano de Quito.
- Estudio de viabilidad para la creación de establecimientos de cuidado infantil de menores de 1 a 5 años de edad con un horario de funcionamiento por horas en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Estudio del comportamiento de la demanda y factores que influyen de forma positiva en el servicio de guarderías en el Distrito Metropolitano de Quito.

4.4 PROPUESTAS ESTRATÉGICAS DE NUEVOS PROYECTOS

De acuerdo a la investigación realizada se determinó algunos factores que necesitan de una mejora continua, por lo tanto se detalla a continuación propuesta para que el nivel de satisfacción sea alto y cumpla con los requisitos que el Municipio obliga a los establecimientos:

Tabla 43

Propuestas para mejorar el nivel de satisfacción de los Guaguas Centros

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	Pis	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	INICIATIVA ESTRATÉGICA O PROYECTO	PRESUPUESTO
	Diseñar el perfil de puesto para el médico parvulario.	Tiempo de desarrollo del perfil	Tiempo total de diseño de perfil de la vacante para el medico parvulario	90 días	Desarrollo del manual de perfil de puesto	\$ 1.000,00
	Elaborar un proceso de selección del personal médico	Numero de currículos	Determinar el Numero de Currículos recibidos	100	Recepción de hojas de vida de postulantes	\$ 1.500,00

⇒CONTINUA

Desarrollar un plan de contratación de personal médico parvulario a los guagua centros		Tiempo de selección	Tiempo total de selección del personal	30 días	Desarrollo programa de selección de personal	\$ 500,00
	Buscar el financiamiento del puesto de medico parvulario	Partida Presupuestaria	Determinar la ampliación del presupuesto de personal	\$ 390.772,00	Desarrollo de la propuesta del presupuesto	\$ 390.772,00
	Desarrollar un plan de Capacitación del personal médico contratado	Número de médicos capacitados	Total de médicos capacitados	20	Desarrollo de capacitaciones al personal médico	\$ 3.000,00
	Desarrollar el plan de trabajo en medicina en guagua centros	Porcentaje de desarrollo del plan	(Avances del plan médico de trabajo/Total del plan médico)*100	60%	Planteamiento de cronogramas, horarios y jornadas de trabajo del personal medico	\$ 1.000,00
TOTAL PRESUPUESTADO						\$ 3.000,00
Diseñar un Pla de capacitación integral al personal de los guagua centros	Diseñar un plan de capacitación para el personal administrativo	Tiempo de creación del plan	Tiempo total de creación de del sino del plan de capacitación	2 mes	Elaboración del plan de capacitación para el personal administrativo	\$ 2.000,00
	Diseñar un plan de capacitación para el personal parvulario	Porcentaje de desarrollo del plan	(Avances del plan médico de trabajo/Total del plan médico)*100	1 mes	Elaboración del plan de capacitación para el personal parvulario	\$ 2.000,00
	Diseñar un plan de capacitación para el personal de cocina	Tiempo de creación del plan	Tiempo total de creación de del sino del plan de capacitación	1 mes	Elaboración del plan de capacitación para el personal de cocina	\$ 1.000,00

⇒CONTINUA

	Elaborar programa de ejecución de planes de capacitaciones	% de avance	(Avances del plan médico de capacitación/Total del capacitación)*100	60	Determinación de horarios, jornadas, contenidos, herramientas y metodología	\$ 1.000,00
TOTAL PRESUPUESTADO						\$ 6.000,00
Elaborar el manual del proceso educativo integral de los guagua centros	Desarrollar el diseño del manual del proceso integral educativo	Tiempo del diseño del plan manual	Tiempo total del diseño del manual	2 meses	Creación de diseño de manual del proceso educativo integral	3.000,00
	Elaborar el manual del proceso educativo integral de los guagua centros	% de desarrollo del manual	(Avances del manual /Total del manual)*100	80%	Elaboración del manual del proceso educativo integral	14.400,00
	Diseñar un plan de comunicación para el manual del proceso educativo integral	Tiempo del diseño del plan de comunicación	Tiempo total del diseño del plan de comunicación	1 mes	Elaboración del plan de comunicación para el manual del proceso educativo integral	1.200,00
TOTAL PRESUPUESTADO						18.600,00

⇒CONTINUA

Desarrollar un plan de contratación de personal nutricionista.	Diseñar el perfil de puesto para el personal nutricionista.	Tiempo de desarrollo del perfil	Tiempo total de diseño de perfil de la vacante para el medico parvulario	90 días	Elaboración del perfil de puesto que cumpla con la función de control y seguimiento de la alimentación, crecimiento y desarrollo infantil	\$ 2.000,00 ⇒CONTINUA
	Elaborar un proceso de selección del personal nutricionista	Numero de currículos	Determinar el Numero de Currículos recibidos	100	Recepción de hojas de vida de postulantes	\$ 1.500,00
		Tiempo de selección	Tiempo total de selección del personal	30 días	Desarrollo programa de selección de personal	\$ 500,00
	Buscar el financiamiento del puesto del personal nutricionista	Partida Presupuestaria	Determinar la ampliación del presupuesto de personal	\$ 20.000,00	Desarrollo de la propuesta del presupuesto	\$ 20.000,00
	Desarrollar el plan de trabajo a ejecutar en los Guagua Centros	Porcentaje de desarrollo del plan	(Avances del plan médico de trabajo/Total del plan médico)*100	60%	Planteamiento de cronogramas, horarios y jornadas de trabajo y visitas del personal nutricionista	\$ 2. 000,00

⇒CONTINUA

	Elaborar un manual de normas para de control y la vigilancia nutricional	Número de registro diarios	Número Total de registros	114	Registrar datos antropométricos (sexo, edad, peso, longitud, talla)	\$ 2.000,00
		Tiempo de diseño de normas	Tiempo total en la creación de normas para la evaluación del estado nutricional	2 meses	Creación de un manual de normas de control y vigilancia nutricional	\$ 2.000,00
TOTAL PRESUPUESTADO						\$ 30.000,00
TOTAL PRESUPUESTADO FINAL						\$ 57.600,00

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

Después de analizar los resultados se llegan a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye como hallazgo principal que el 60% de padres y madres de los menores que usan el servicio de guarderías perciben como Excelente al servicio en general del cuidado infantil de los establecimientos Guaguas Centros.
2. Se determina que el 70% de padres y madres de familia consideran que es necesario la contratación de un médico especialista propio, ya que las guarderías se consideradas focos de transmisión de enfermedades y el servicio de este profesional es fundamental dentro de cada establecimiento.
3. Se concluye que de los 25 componentes del servicio que se midió para determinar la satisfacción percibida, la mayoría (23 aspectos) se encuentra en un nivel MUY SATISFACTORIO, a excepción de la categoría de Salud- Manejo de las Normas de Salud; la cual con la propuesta de la contratación de un médico especialista y la creación de un

grupo de profesionales nutricionistas se establece una mejora notable dentro de esta categoría.

4. Se concluye que el horario de funcionamiento actual de 8:00 a 16:00 se encuentra con una aceptación del 52% de todos los padres de familia de los usuarios de acuerdo a la conveniencia de la situación laboral en la que se encuentran, el cual se debe mantener; Sin embargo el 13% manifiesta que es importante y necesario el brindar un servicio que sea por horas dentro del horario de atención establecido.

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda mantener el nivel de satisfacción percibido por los usuarios con mejoras continuas en todos los aspectos analizados dentro del servicio, y realizar estudios para conocer la aceptación de cada uno de estos de manera continua.
2. Se recomienda analizar y aprobar de manera urgente la propuesta de contratación de personal médico parvulario que atienda en los Centros de cuidado, y se aumente el nivel de satisfacción percibido.
3. Se recomienda analizar más aspectos del servicio de guarderías que permitan conocer más a profundidad todo acerca de la percepción que tienen los padres y madres de los usuarios y realizar mejoras.

4. Se recomienda establecer un horario de atención por horas dentro de la jornada diaria de 8:00 a 16:00.

5. Se recomienda analizar a profundidad el aspecto de la Salud con referencia a el manejo de las normas aplicadas dentro del Guagua Centro, para determinar posibles falencias en estas y realizar las correcciones necesarias con mejoramientos continuos

Referencias

ARCOTEL. (10 de Marzo de 2017). *www.arcotel.gob.ec*. Obtenido de <http://www.arcotel.gob.ec/servicio-movil-avanzado-sma/>

bigelow, k. Y. (s.f.).

Bigelow, K. y. (2005). *Educación temprana*.

Schiffman Leon G. Lazar Kanuk Leslie, Comportamiento del consumidor, Pearson Educación Octava edición 2005

Kinnear Thomas C., Taylos James R., Investigación de Mercados, Mc Graw Hill 5ª edición 2000
Revista Enlace Empresarial 2008

Estudio Sectorial año 2007. Departamento de Estudios Económicos del Banco BBVA Colombia S.A.

Staton Etzel Walker, Fundamentos de Marketing, Editorial Mc Graw Hill año 2000, capítulo mercado del consumidor y comportamiento de compra

Serna Gómez Humberto, Gerencia Estratégica, sexta edición 3R Editores mayo de 1999, pag 157 a 162 Naresh K. Malhotra, Investigación de Mercados, segunda edición Pearson Educación

Fischer de la Vega Laura, Introducción a la Investigación de Mercados, Mc Graw Hill 1996

Casado, A., Parreño, J., & Ruiz, E. (2015). *Dirección comercial: los instrumentos del marketing*. Barcelona, España: Editorial Universitaria.

Hernández, A. (2004). Investigación y técnicas de Mercado. Madrid: ESIC.

Hernandez, J. (2014). Mobile Marketing. En J. Hernandez, Mobile Marketing (págs. 21-26). Mexico: Publixed.

EL TELEGRAFO. (11 de MAYO de 2016). SECCION OPINION. *EL TELEGRAFO*, pág. 15.

INEC. (2010). *Desarrollo Económico por ciudades del Ecuador*. Quito: INEC.

Quito Alcaldia. (2016). *Rendición de Cuentas*. Quito: DMQ.