



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

“MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL
SERVICIO DE CAPACITACIÓN DEL PATRONATO DE PROMOCIÓN
SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI (GADMUR)”

ALEXANDRA JANETH GUANOPATIN MATUTE

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA DEL DEPARTAMENTO DE
CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

Año 2013

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Alexandra Janeth Guanopatín Matute

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Medición de Satisfacción de Beneficiarios del Servicio de Capacitación del Patronato de Promoción Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui (GADMUR)”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, 11 de julio de 2013

Sra. Alexandra Janeth Guanopatín Matute

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CERTIFICADO

Mat. José Ernesto Caizaguano e Ing. Karla Benavides Espinosa

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “Medición de Satisfacción de Beneficiarios del Servicio de Capacitación del Patronato de Promoción Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui (GADMUR)” realizado por Alexandra Janeth Guanopátin Matute, fue guiado y revisado periódicamente, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército. Debido a que la tesis contiene las características de complejidad y extensión que el tema amerita, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de 1 documento empastado y 1 disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Alexandra Janeth Guanopátin Matute que lo entregue al Ing. Marco Soasti, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, 11 de julio de 2013

Mat. José Ernesto Caizaguano

DIRECTOR

Ing. Karla Benavides Espinosa

CODIRECTORA

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

AUTORIZACIÓN

Yo, Alexandra Janeth Guanopatín Matute

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Medición de Satisfacción de Beneficiarios del Servicio de Capacitación del Patronato de Promoción Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui (GADMUR)”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 11 de julio de 2013

Sra. Alexandra Janeth Guanopatín Matute

DEDICATORIA.

A Dios.... mi hacedor, mi guía, mi sustento, mi vida y mi amor.

A Ray y Josué, mis amados hijos, quienes son mi inspiración y motivación, les dedico este trabajo con eterno amor. Deseo que sea motivo de ejemplo en sus vidas para conseguir sus sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me ha dado vida y la oportunidad de culminar con éxito una etapa más.

A la Presidenta del Patronato de Promoción Social del GADMUR, quien hizo posible que se hiciera realidad uno de los objetivos de mi vida.

A mis esposo e hijos por su esfuerzo, sacrificio, amor, apoyo incondicional y por estar a mi lado siempre.

A mis hermanos quienes me apoyaron a inicios de mi carrera y estuvieron con un consejo en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis padres por el apoyo incondicional.

A mis guías de éste proceso, Mat. Ernesto Caízaguano e Ing. Karla Benavides por su paciencia y por haber compartido conmigo sus experiencias y conocimientos en estos 4 meses de arduo trabajo y a quienes ahora puedo llamar amigos.

A todos y todas aquellas personas que estuvieron presentes en este tiempo y con quienes pude compartir conocimientos, experiencias y amistad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PAG.	
RESUMEN	1	
SUMMARY	2	
CAPÍTULO I	PAG.	
1.1	Análisis del problema	3
1.2.	Objetivos	3
1.2.1	Objetivo General	3
1.2.2	Objetivos Específicos	3
1.3.	Hipótesis	4
1.4	La Institución	4
1.5.	Límites y Ubicación	5
1.6	División político – administrativo y territorial del Cantón Rumiñahui	5
1.7	Población del Cantón Rumiñahui	7
1.8	Demandas Sociales	8
1.8.1	Tipos de demandas sociales	8
1.9	Patronato de Promoción Social del GADMUR	9
1.9.1	Reseña histórica	9
1.9.2	Razón Social	10
1.9.3	Tipo de organización	10
1.9.4	Estructura organizacional 2012	11
1.9.5	Descripciones de funciones	11
1.9.6	Perfiles profesionales de capacitadores	12
1.9.7	Servicios de Capacitación	13

1.9.7.1	Centro Cultural “Villa Carmen”	13
1. 9.7.2	Centro de Capacitación “La Tolita”	14
1. 9.7.3	Casa de la Niñez, Juventud y Tercera Edad	15
1. 9.7.4	Casas Comunales	16
1. 9.7.5	Parque Santa Clara	16

CAPÍTULO II		PAG.
2.1	Introducción	17
2.2	Marco Conceptual	17
2.2.1	El Cliente	17
2.2.1.1	Tipos de clientes	18
2.2.2	Aprendizaje	18
2.2.3	¿Qué es un Servicio?	18
2.2.3.1	Características Distintivas de los Servicios	18
2.2.4	Confiabilidad	18
2.2.5	Aseguramiento	18
2.2.6	Empatía	18
2.2.7	Capacidad de Respuesta	19
2.2.8	Calidad de los Servicios	19
2.2.9	El Servicio al Cliente	19
2.2.10	Satisfacción del Cliente	19
2.2.11	Promesa excesiva	20
2.2.12	Base de datos de clientes	20
2.2.13	Orientación de la investigación	20
2.2.14	Voluntad para actuar	20
2.2.15	Adaptación del empleado a su trabajo	20
2.2.16	Confiabilidad	20

2.3	Marco teórico	20
2.3.1	Investigación de mercados para la medición de la satisfacción de los clientes	20
2.3.2	El papel de la investigación de mercados en la toma de decisiones de marketing	21
2.3.3	Proceso de Investigación de Mercados	22
2.3.3.1	Definición del problema	23
2.3.3.2	Diseño de la investigación	23
2.3.3.2.1	Tipos de investigación	23
2.3.3.2.1.1	Investigación exploratoria	23
2.3.3.2.1.2	Investigación concluyente	24
2.3.3.2.2	Fuentes de información	25
2.3.3.2.3	Método de investigación	26
2.3.3.2.4	Instrumentos de investigación	27
2.3.3.2.5	Plan de muestreo	28
2.3.3.2.6	Proceso de diseño del muestreo	29
2.3.3.2.7	Tipos de muestreo	31
2.3.3.2.8	Métodos de contacto	32
2.3.3.3	Recopilación de información	32
2.3.3.4	Análisis de la información	33
2.3.3.5	Presentación de conclusiones	33
2.3.3.6	Toma de decisiones	33
2.4	Modelos de medición de la satisfacción de los clientes	33
2.4.1	Modelo de formulación y uso de los cuestionarios para evaluar la satisfacción del cliente	34
2.4.2	Modelo ISO	35
2.4.3	Modelo KANO	38
2.4.4	Modelo SERVQUAL	41

2.4.4.1	El Cuestionario SERVQUAL	45
2.4.4.2	Los resultados del Cuestionario SERVQUAL	47
2.4.4.3	Aplicaciones del SERVQUAL	48
2.4.4.4	Diseño y análisis de cuestionarios de calidad	48

CAPÍTULO III		PAG.
3.1	Introducción	51
3.2	Estudio de mercado - planteamiento del problema e hipótesis de la investigación	51
3.2.1	Problema	51
3.3	Objetivos de la investigación	51
3.3.1	Objetivo General	51
3.3.2	Objetivos Específicos	51
3.4	Hipótesis	52
3.5	Metodología de la investigación y tamaño de la muestra	52
3.5.1	Tipo de investigación	52
3.5.2	Método de investigación	52
3.5.2.1	Fuentes de información	52
3.5.2.2	Los métodos de investigación para recopilar información primaria	55
3.5.3	Definición de la población objetivo	55
3.5.3.1	Determinación del marco de muestreo	55
3.5.3.2	Método de contacto	55
3.5.3.3	Técnica de muestreo	56
3.5.3.3.1	Población	57
3.5.3.3.1	Tamaño de la muestra	57

3.5.3.4	Cálculo del Tamaño de la Muestra	58
3.6	Plan de trabajo de campo	63
3.6.1	Recopilación de la información y levantamiento de la encuesta	63
3.6.1.1	Instructivo de encuesta	63
3.7	Diseño del cuestionario	63
3.7.1	Cuestionario de encuesta y análisis de cada variable	63
3.7.1.1	Cuestionario de encuesta que medirá la expectativa de los participantes	64
3.7.1.2	Cuestionario de encuesta que medirá la percepción de los participantes	69
3.7.2	Elaboración de la encuesta	73
3.7.2.1	Diseño y estructura de los modelos de encuestas propuestas inicialmente	73
3.7.2.2	Encuesta para el Estrato 1 (Cocina)	74
3.7.2.3	Encuesta para el Estrato 2 (Manualidades y temáticas varias)	75
3.7.2.4	Encuesta para el Estrato 3 (Sala de computación)	76
3.7.2.5	Encuesta para el Estrato 4 (Capacitación Externa)	77
3.7.3	Diseño y estructura de la segunda encuesta propuesta	78
3.7.3.1	Encuesta para medir expectativa y percepción de los participantes de los estratos 1, 2, 4 y 5	79
3.7.3.2	Encuesta para medir expectativa y percepción de los participantes del estrato 3	80
3.7.4	Diseño y estructura de la encuesta final	83
3.7.4.1	Encuesta para medir la expectativa de los participantes de los estratos 1, 4 y 5	84
3.7.4.2	Encuesta para medir la expectativa de los participantes de los estrato No 2 y 3	85

3.7.4.3	Encuesta para medir la percepción de los participantes de los estratos No 1,4,y 5	86
3.7.4.4	Encuesta para medir la percepción de los participantes de los estratos No 2 y 3	97
3.8	Procesamiento de datos e interpretación	88
3.8.1	Codificación	88
3.8.2	Tabulación de la base de datos del SPSS	89
3.9	Análisis e interpretación de resultados sobre el nivel de calidad	89
3.9.1	Nivel de Calidad del Estrado 1 (Aula)	90
3.9.2	Nivel de Calidad del Estrado 2 (Casas comunales)	93
3.9.3	Nivel de Calidad del Estrado 3 (Cocina)	96
3.9.4	Nivel de Calidad del Estrado 4 (Sala De Computación)	99
3.9.5	Nivel de Calidad del Estrado 5 (Parque Santa Clara)	101
3.10	Análisis e Interpretación de Resultados sobre La Importancia de Los Atributos	103
3.10.1	Factores de Importancia Del Estrato 1 (Aula)	104
3.10.2	Factores de Importancia Del Estrato 2 (Casas Comunales)	106
3.10.3	Factores de Importancia Del Estrato 3 (Cocina)	108
3.10.4	Factores de Importancia del Estrato 4 (Sala De Computación)	110
3.10.5	Factores de Importancia del Estrato 5 (Parque Santa Clara)	112
3.11	Hallazgos	114
3.11.1	Objetivos Específicos	114
3.11.2	Hipótesis	117
3.12	Plan de Mejoras	119

CAPÍTULO IV**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1	Conclusiones	124
4.2	Recomendaciones	129

CAPÍTULO V**PAG.**

	Bibliografía	130
	Anexos	136

ÍNDICE DE TABLAS**CAPÍTULO I****PAG.**

TABLA N° 1.1	División político del Cantón Rumiñahui	5
TABLA N° 1.2	Proyección Poblacional del Cantón Rumiñahui 2010-2020	7

CAPÍTULO II**PAG.**

TABLA N° 2.1	Las diez dimensiones que se refieren a la calidad del proceso de prestación del servicio	42
TABLA N° 2.2	Dimensiones del modelo SERVQUAL	44
TABLA N° 2.3	Escala SERVQUAL	45

CAPÍTULO III**PAG.**

TABLA N° 3.1	Dimensiones del servicio de capacitación	53
TABLA N° 3.2	Fuentes secundarias	54
TABLA N° 3.3	Estratos del servicio de Capacitación	56
TABLA N° 3.4	Resumen de la muestra calculada	62
TABLA N° 3.5	Total de encuestas realizadas	62
TABLA N° 3.6	Cuestionario de la encuesta que medirá la	64

	expectativa de los participantes	
TABLA N° 3.7	Cuestionario de la encuesta que medirá la percepción de los participantes	69
TABLA N° 3.8	Nivel de calidad del estrato 1	90
TABLA N° 3.9	Nivel de calidad del estrato 2	93
TABLA N° 3.10	Nivel de calidad del estrato 3	96
TABLA N° 3.11	Nivel de calidad del estrato 4	99
TABLA N° 3.12	Nivel de calidad del estrato 5	101
TABLA N° 3.13	Factores de importancia del estrato 1	104
TABLA N° 3.14	Factores de importancia del estrato 2	106
TABLA N° 3.15	Factores de importancia del estrato 3	108
TABLA N° 3.16	Factores de importancia del estrato 4	110
TABLA N° 3.17	Factores de importancia del estrato 5	112
TABLA N° 3.18	Resumen de resultados sobre el nivel de calidad de los 5 estratos	116
TABLA N° 3.19	Nivel de calidad promedio de los 5 estratos	117
TABLA N° 3.20	Matriz de plan de mejoras	120
TABLA N° A2.1	Personal del Patronato de Promoción Social	139
TABLA N° A11.1	Frecuencia de datos sobre la satisfacción del curso en general	164
TABLA N° A11.2	Frecuencia de datos sobre el desempeño del capacitador	168

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO I		PAG.
GRÁFICO N° 1.1	Proyección Poblacional del Cantón Rumiñahui	7
GRÁFICO N° 1.2	Personal del Patronato de Promoción Social	12

CAPÍTULO III		PAG.
GRÁFICO N°	3.1	Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato1 91
GRÁFICO N°	3.2	Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato2 94
GRÁFICO N°	3.3	Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato3 97
GRÁFICO N°	3.4	Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato 4 100
GRÁFICO N°	3.5	Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato 5 102
GRÁFICO N°	3.6	Factores de importancia del estrato 1(AULA) 105
GRÁFICO N°	3.7	Factores de importancia del estrato 2 (CASAS COMUNALES) 107
GRÁFICO N°	3.8	Factores de importancia del estrato 3 (COCINA) 109
GRÁFICO N°	3.9	Factores de importancia del estrato 4 (SALA DE COMPUTACIÓN) 111
GRÁFICO N°	3.10	Factores de importancia del estrato 5 (PARQUE SANTA CLARA) 113

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I		PAG.
FIGURA N°	1.1	Provincia de Pichincha 6
FIGURA N°	1.2	Cantón Rumiñahui 6
FIGURA N°	1.3	Estructura Organizacional del Patronato de Promoción Social 11
FIGURA N°	1.4	Centro Cultural “Villa Carmen” 13
FIGURA N°	1.5	Sala de Computación 14

FIGURA N°	1.6	Salón de Uso Múltiple	14
FIGURA N°	1.7	Centro de Capacitación “La Tolita”	14
FIGURA N°	1.8	Aula 1	14
FIGURA N°	1.9	Aula 2	14
FIGURA N°	1.10	Aula 3	14
FIGURA N°	1.11	Casa de la Niñez, Juventud y Tercera Edad	15
FIGURA N°	1.12	Aula 1	15
FIGURA N°	1.13	Capacitación Externa	16
FIGURA N°	1.14	Casa Comunal	16
FIGURA N°	1.15	Yoga Solar	16
FIGURA N°	1.16	Bailoterapia	16
FIGURA N°	1.17	Artes Marciales	16
CAPÍTULO II			PAG.
FIGURA N°	2.1	El papel de la Investigación de mercados	22
FIGURA N°	2.2	Proceso de formulación para el uso de cuestionarios	34
CAPÍTULO III			PAG.
FIGURA N°	3.1	Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 1	74
FIGURA N°	3.2	Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 2	75
FIGURA N°	3.3	Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 3	76
FIGURA N°	3.4	Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 4	77
FIGURA N°	3.5	Encuesta para medir expectativa y percepción de los participantes de los	79

		estratos No 1, 2, 4 y 5	
FIGURA N°	3.6	Encuesta para medir expectativa y percepción de los participantes del estrato No 3	80
FIGURA N°	3.7	Identificación del curso y ubicación de residencia del participante en la encuesta	81
FIGURA N°	3.8	Identificación de edad y género del participante en la encuesta	82
FIGURA N°	3.9	Identificación de expectativa y percepción en la encuesta	82
FIGURA N°	3.10	Medios de contacto del participante y capacitador en la encuesta	83
FIGURA N°	3.11	Encuesta para medir la expectativa de los participantes de los estratos 1, 4 y 5	84
FIGURA N°	3.12	Encuesta para medir la expectativa de los participantes de los estratos 2 y 3	85
FIGURA N°	3.13	Encuesta para medir la percepción de los participantes de los estratos 1, 4 y 5	86
FIGURA N°	3.14	Encuesta para medir la percepción de los participantes de los estratos 2 y 3	87
FIGURA N°	3.15	Programa SPSS Statistics V21	88
FIGURA N°	3.16	Programa Microsoft Excel Office 2010	88
FIGURA No	3.17	Base de datos del SPSS del Estrato 1	89
FIGURA No	3.18	Diagrama de hipótesis A	118
FIGURA No	3.19	Diagrama de hipótesis B	119
FIGURA No	A4.1	Cantón Rumiñahui	142
FIGURA No	A5.1	Plaza Cívica Rumiñahui	147
FIGURA No	A5.2	Monumento al Maíz	147
FIGURA No	A5.3	Monumento al Colibrí	148
FIGURA No	A5.4	Monumento a la Sed	148

FIGURA No	A5.5	Monumento al tiempo	149
FIGURA No	A5.6	Sitios para visitar	150

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No	1	Patronato de Promoción Social	137
ANEXO No	2	Personal de Patronato de Promoción Social	139
ANEXO No	3	Servicio de Capacitación del Patronato de Promoción Social	140
ANEXO No	4	Cantón Rumiñahui	142
ANEXO No	5	Monumentos del Cantón Rumiñahui	147
ANEXO No	6	Base de datos de las expectativas y percepción del estrato 1 en el SPSS	151
ANEXO No	7	Base de datos de las expectativas y percepción del estrato 2 en el SPSS	154
ANEXO No	8	Base de datos de las expectativas y percepción del estrato 3 en el SPSS	157
ANEXO No	9	Base de datos de las expectativas y percepción del estrato 4 en el SPSS	160
ANEXO No	10	Base de datos de las expectativas y percepción del estrato 5 en el SPSS	163
ANEXO No	11	Prueba de hipótesis	164
ANEXO No	12	Vista de variables	173
ANEXO No	13	Análisis Univariado / Expectativas	183
ANEXO No	14	Análisis Univariado / Percepción	263

RESUMEN

La investigación realizada evalúa el nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio de capacitación que oferta el Patronato de Promoción Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui (GADMUR), para lograr éste fin es preciso entender que un servicio bien encaminado puede ser una excelente estrategia de mercadeo para una organización que busca posicionar el producto o servicio en las mentes de los consumidores para poder conservarlos.

En el primer capítulo se encuentra el resumen histórico, la ubicación territorial y los servicios que ofrece el Patronato de Promoción Social del GADMUR, en beneficio de la comunidad del cantón Rumiñahui.

En el segundo capítulo se analiza el marco conceptual y teórico de la presente investigación, dando a conocer temas relacionados con el cliente, el servicio al cliente, la investigación de mercados y los modelos relacionados con la medición de la satisfacción.

En el tercer capítulo se encuentra el estudio de mercados del presente trabajo, sección en la que se da a conocer que el nivel de satisfacción de los participantes del servicio de capacitación es mayor del 80% según se puede verificar de la hipótesis cuyo resultado se extrajo de las respuestas que indicaron la satisfacción de los participantes en la pregunta donde se consulta la calidad del curso en general.

Finalmente en el cuarto capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones a seguir, en base a los resultados obtenidos que conllevarán a la mejora de la calidad del servicio para alcanzar los objetivos propuestos por el presente trabajo.

SUMMARY

The research assesses the level of satisfaction of the beneficiaries of the training service offered by the Social Promotion Board Decentralized Autonomous Municipal Government of Rumiñahui (GADMUR) to achieve this end it is necessary to understand that a well-aimed service can be an excellent strategy marketing for an organization that seeks to position the product or service in the minds of consumers to conserve power.

The first chapter is the historical summary, territorial location and services offered by the Social Promotion Board GADMUR the benefit of the community of Canton Rumiñahui.

The second chapter discusses the conceptual and theoretical framework of this research, revealing customer issues, customer service, market research and models related to the measurement of satisfaction.

The third chapter is market research of this paper, section that discloses that the level of satisfaction of participants training service is 99,8% according to hypothesis test whose result was extracted from the responses that indicated the participant satisfaction in the question where you see the overall quality of the course.

Finally, in the fourth chapter includes the conclusions and recommendations to follow, based on the results that will lead to improved service quality to achieve the objectives proposed by the present work.

CAPÍTULO I

1.1 Análisis del problema

La presente investigación aportará al Patronato de Promoción Social del GADMUR, a través de la evaluación de la satisfacción de sus beneficiarios en los procesos de capacitación, al mejoramiento de la calidad del servicio.

La necesidad de evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios del servicio de capacitación, surge en razón de la baja en la demanda de ciertos cursos que a partir del año 2011 no cumplen con la planificación anual, establecida para el proyecto de capacitación.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar una investigación de mercados que permita medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios mayores de 15 años que hayan recibido y aprobado el servicio de capacitación que brinda el Patronato de Promoción Social del GADMUR, durante el periodo 2012-2013, con el fin de evaluar el servicio y por ende mejorarlo.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Analizar el marco teórico de los modelos de evaluación del servicio, para identificar el que más se adapte a la oferta de capacitación del Patronato a través del análisis de la información secundaria.
- ✓ Diseñar la investigación de mercados a partir del modelo de evaluación seleccionado, cuya aplicación permita medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la oferta de capacitación del Patronato, con el fin de mejorar el servicio.
- ✓ Ejecutar la investigación de mercados para determinar el nivel de satisfacción del servicio de capacitación a través del modelo seleccionado.
- ✓ Establecer los principales hallazgos, en base al análisis de resultados que permitan diseñar una propuesta de mejora del servicio.

1.3 Hipótesis

En base a un diálogo exploratorio con el Coordinador del Patronato de Promoción Social se ha identificado los siguientes aspectos relacionados con la baja en la demanda de ciertos cursos desde el año 2011:

- ✓ El nivel de satisfacción en la oferta de capacitación es aproximadamente del 80%.
- ✓ El 5% de los clientes consideran que el desempeño del capacitador fue insatisfactorio.

1.4 La Institución

El Patronato de Promoción Social, es un organismo de derecho público, que fue creado mediante Ordenanza No. 017-2010 y publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 352 de Jueves 30 de diciembre del 2010, que tiene como objetivo mejorar el nivel de vida de los ciudadanos del cantón, en especial de las clases más necesitadas.

Desde el año 2005, esta entidad pública está dirigida por la presidenta, la Sra. Ruth Tapia de Jácome, cuando inició como Alcalde, el Ing. Héctor Jácome Mantilla.

El Patronato de Promoción Social del GADMUR, es un organismo destinado a cumplir responsablemente con proyectos de carácter social. Uno de sus proyectos es la capacitación, servicio que lo ejecuta en cada uno de sus centros y con previa gestión de los dirigentes de barrio, capacita a la comunidad en las casas comunales¹ del cantón. Los centros son los siguientes:

- ✓ Centro Cultural “Villa Carmen”
- ✓ Centro de Capacitación “Casa la Tolita”
- ✓ Casa de la Niñez, Juventud y Tercera Edad
- ✓ Parque Santa Clara de Sangolquí

¹ Las Casas Comunales surgen de la necesidad de los pobladores de la comunidad, quienes organizadamente han determinado la necesidad de contar con un espacio construido en el que puedan desarrollar sus actividades socioculturales que actualmente no pueden satisfacerla por la carencia de un local.

1.5 Límites y Ubicación

El Patronato de Promoción Social, se encuentra situado en Sangolquí, Cabecera cantonal del cantón Rumiñahui, en la Calle Montufar y Espejo, en el Centro “Cultural Villa Carmen” frente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

1.6 División político – administrativo y territorial del Cantón Rumiñahui

Tabla No 1.1
División político del Cantón Rumiñahui

Cantón:	Rumiñahui
Cabecera Cantonal:	Sangolquí
Superficie:	134 km ² .
Altitud:	2.550 metros s.n.m.
Ubicación:	Sur de la Provincia de Pichincha, en el Valle de los Chillos
Población:	96.311 habitantes (proyección INEC 2013)
Límites:	Norte: Cantón Quito, Urbanización La Armenia Sur: Monte Pasochoa y Cantón Mejía Este: Cantón Quito Oeste: Río San Pedro de Cuendina Noreste: San Pedro del Tingo
Parroquias urbanas:	Sangolquí, San Pedro de Taboada y San Rafael.
Parroquias rurales:	Cotogchoa y Rumipamba

Fuente: www.ruminahui.gob.ec/informacion.asp?ID_INF=88&SEC_INF=RUMINAHUI
Fuente: http://taga.mex.tl/730887_Canton-Ruminahui.html

El Cantón Rumiñahui es uno de los ocho cantones que integran la provincia de Pichincha (Figura No 1.1)

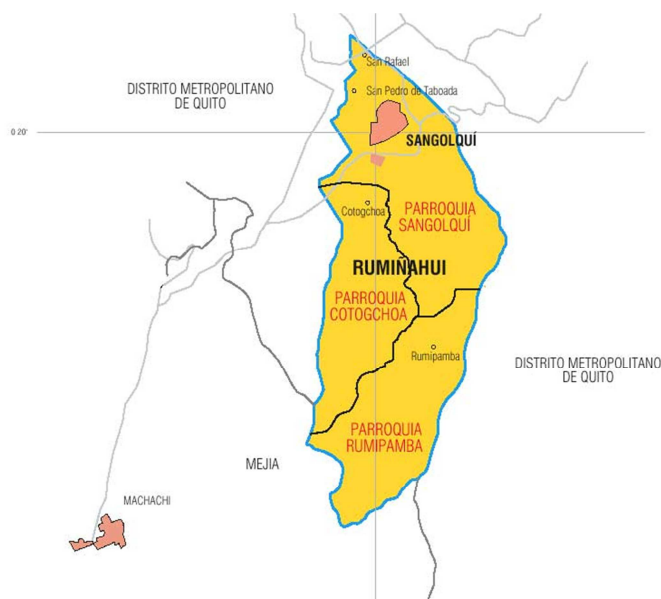
Figura No 1.1
Provincia de Pichincha



Fuente: http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=division%20politica%20de%20ruminahui&source=web&cd=7&cad=rja&ved=0CFAQFjAG&url=http%3A%2F%2Fwww.pichincha.gob.ec%2Fley-de-transparencia%2Fdoc_download%2F282-canton-ruminahui.html&ei=4b8qUbjpNuSL0QHhnlHQDw&usg=AFQjCNHN-t6dNz1tRnzvi5jEFp4N1F8TQg&bvm=bv.42768644,d.dmQ

Se encuentra ubicado en el centro del Valle de los Chillos, al sur de la ciudad de Quito, capital de la República del Ecuador. La cabecera cantonal es Sangolquí. (Figura No 1.2)

Figura No 1.2
Cantón Rumiñahui



Fuente: promoruminahui.blogspot.com/2011/02/ubicacion-del-canton-ruminahui.html

Es un cantón que ofrece una variedad de atractivos turísticos, en su entorno natural se destaca las riveras del Río Pita y sus 18 cascadas, así como casas de haciendas llenas de historia y leyendas de antaño.

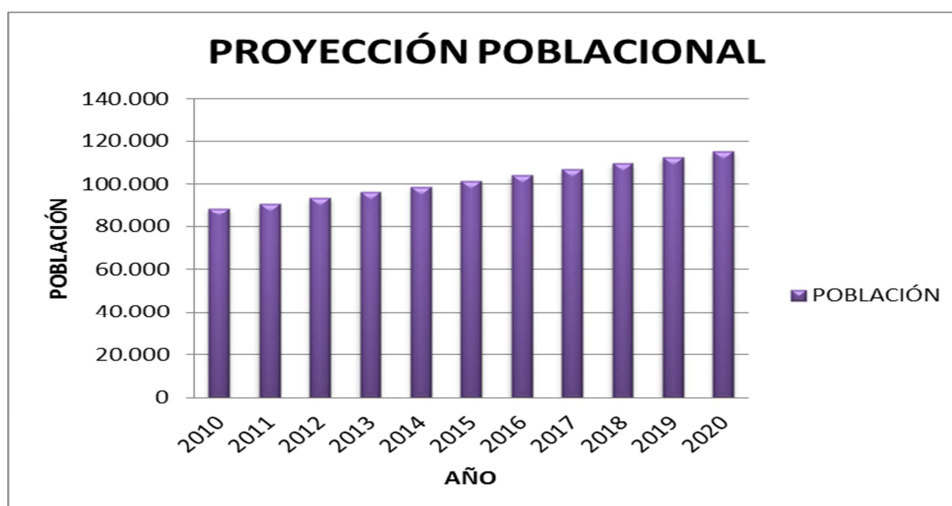
1.7 Población del Cantón Rumiñahui

Tabla No 1.2
Proyección Poblacional del Cantón Rumiñahui 2010-2020

AÑO	POBLACIÓN
2010	88,635
2011	91,153
2012	93,714
2013	96,311
2014	98,943
2015	101,609
2016	104,311
2017	107,043
2018	109,807
2019	112,603
2020	115,433

Fuente: http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=1683&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800

Gráfico No 1.1
Proyección Poblacional del Cantón Rumiñahui



Fuente: http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=1683&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800
Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Según los datos estadísticos del INEC 2013, la Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según cantones 2010-2020, la proyección de crecimiento poblacional del cantón Rumiñahui del año 2010 al 2013, ha sido del 7,676%. (Gráfico No 1.1)

1.8 Demandas Sociales

Pérez, (2004), concluyó que:

La demanda social es la demanda del conjunto de individuos que se pueden cuantificar y pronosticar para los diferentes servicios y/o productos de las organizaciones. La demanda social se define una vez que se identifican los perfiles de la población objetivo o mercado meta con sus respectivas necesidades sociales. Ejemplo: la necesidad de una vivienda digna, de salud, de educación e integración en la evaluación y desarrollo de la sociedad. (pg. 18)

1.8.1 Tipos de demandas Sociales

Pérez, (2004), mencionó que “de acuerdo a la escala de necesidades propuestas por Abram Maslow, quien clasificó las necesidades en cinco niveles de las más básicas hasta las de autorrealización de los individuos”; “las necesidades propias del tercer nivel jerárquico son las sociales, que se traducen en la necesidad de los hombres de amar y ser amados, de pertenecer a grupos sociales, de aceptar a otros y ser aceptados en diversos grupos sociales. (pg. 16)

Las demandas sociales antes descritas, se evidencian en las solicitudes que la comunidad del cantón Rumiñahui presentan en el Patronato de Promoción Social, siendo las más relevantes la necesidad de educación, alimentación y salud; dentro de la necesidad de educación está la demanda del servicio de capacitación; misma que estaría dada en los ciudadanos del cantón que tienen una aspiración por adquirir o reforzar conocimientos, además de iniciar el ejercicio en una actividad económica luego de haber recibido la capacitación correspondiente, en uno de los Centros del Patronato, a fin de mejorar no solo su condición de vida, sino también combatir la crisis emocional y familiar.

Por tal razón, el Patronato de Promoción Social busca satisfacer esta necesidad, brindando cursos, con el objetivo de fortalecer las capacidades y potencialidades de los ciudadanos y ciudadanas del cantón, en espacios públicos seguros y diversos, donde se disfrute el uso creativo del tiempo libre y se elimine la discriminación, ofreciendo mayores oportunidades de mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

1.9 Patronato de Promoción Social del GADMUR

1.9.1 Reseña histórica

El Comité de Promoción Social de Rumiñahui fue creado mediante ordenanza aprobada por el I. Consejo Municipal² y publicado en el Registro Oficial No 25³ y desde su creación ha logrado integrar en el trabajo social a todos los habitantes del Cantón Rumiñahui.

Desde el año 2005, cuando inició su labor como Alcalde el Ing. Héctor Jácome Mantilla, el Patronato de Promoción Social bajo la dirección de la Sra. Ruth Tapia de Jácome, “se apuntala como un centro de apoyo integral, que impulsa proyectos y ejecutorias que benefician directamente a la comunidad en general del Cantón Rumiñahui, para mejorar el nivel de vida en especial de las clases más necesitadas, atendiendo su salud física, emocional, espiritual, y desarrollo cultural e intelectual”. (GADMUR, 2013).

En el Registro Oficial No 25, el 30 de diciembre de 2010, se publicó que es necesario continuar y ampliar las finalidades sociales establecidas en el Art. 2 de la Ordenanza de Creación del Comité de Promoción Social de Rumiñahui, y que por tanto, se debe adecuar la organización y funcionamiento del Comité de Promoción Social de Rumiñahui a lo que dispone el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), la creación del Patronato de Promoción Social del GADMUR.

²Aprobada por el I. Consejo Municipal el 10 y 31 de julio de 1979.

³ Publicada en el Registro Oficial No 352 de 14 de septiembre de 1979

1.9.2 Razón Social

Según el Art.1 del Registro Oficial No 25 del 30 de diciembre de 2010, la razón social es “Patronato de Promoción Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui”.

1.9.3 Tipo de organización

Institución de derecho público, dotado de autonomía administrativa, financiera y de gestión con finalidad social y cultural, regida e integrada por las políticas sociales del GADMUR.

Sus actividades la ejercerán en el Cantón Rumiñahui y tendrá las siguientes finalidades:

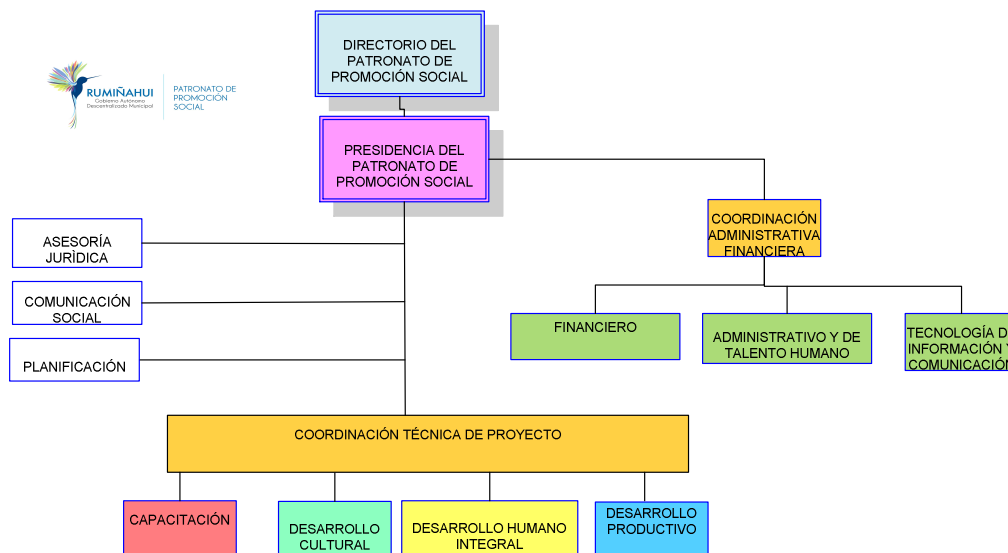
- a) Colaborar con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, con todas las obras y servicios de carácter social y cultural.
- b) Desplegar una labor de asistencia social en beneficio de las clases más necesitadas del cantón.
- c) Inculcar en todos los miembros de la comunidad el espíritu de servicio desinteresado para el mejoramiento social y económico del cantón; y,
- d) Cumplir con las demás actividades encomendadas por el Directorio.

Las labores de asistencia social que el Patronato ejerce son: el servicio de capacitación, desarrollo productivo, ayuda social, desarrollo cultural y eventos culturales.

1.9.4 Estructura organizacional 2012 (Figura No 1.3)

Figura No 1.3

Estructura Organizacional del Patronato de Promoción Social



Fuente: Patronato de Promoción Social

El Patronato de Promoción Social del GADMUR, según registro oficial No 352, está integrado de la siguiente manera:

- ✓ La Presidenta, será la señora esposa de la primera autoridad del Ejecutivo del GADMUR, o su delegada. En caso de ausencia será subrogada por la esposa de la segunda autoridad del GADMUR o su delegada.
- ✓ Las señoras esposas de los señores Concejales principales y/o suplentes o sus delegadas.
- ✓ Las señoras o señoritas que ostenten representaciones honoríficas en el cantón.
- ✓ El directorio estará conformado por un mínimo de 6 miembros.

1.9.5 Descripción de funciones

El Patronato de Promoción Social, ha contratado a su personal bajo el siguiente Régimen Laboral, como se observa en el Gráfico No 1.2:

- ✓ LOSEP: 19 empleados
- ✓ Código de Trabajo: 7 empleados
- ✓ Prestación de Servicios Profesionales: 37 capacitadores

Gráfico No 1.2

Personal del Patronato de Promoción Social



Fuente: Patronato de Promoción Social
Elaborado por: Alexandra Guanopatin

1.9.6 Perfiles profesionales de capacitadores

Dependiendo del tipo de temáticas que se imparten en los Centros, el Patronato de Promoción Social solicita para el servicio de Capacitación, que los capacitadores cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Estar domiciliados en el cantón
- ✓ Tener RUC y RUP
- ✓ Título profesional, Título Artesanal o un Amplio conocimientos de la temática que va a impartir;
- ✓ 2 años de experiencia como capacitador;
- ✓ 2 años de capacitación recibida; y ,
- ✓ Disponibilidad de tiempo

1.9.7 Servicios de Capacitación

El Patronato de Promoción Social del GADMUR, es un organismo destinado a cumplir responsablemente con proyectos de carácter social y ofrece sus servicios de capacitación en sus propias instalaciones y en casas comunales, las cuales se dan a conocer a continuación:

a) Centro de Capacitación:

- ✓ Centro cultural "Villa Carmen"

- ✓ Centro de capacitación “La Tolita”
 - ✓ Casa de la niñez, juventud y tercera edad
 - ✓ Centro amigo guía Koica
- b) Con previa solicitud presentada por los dirigentes de barrio, el servicio de capacitación llega a las Casas Comunales de los barrios del cantón.

1.9.7.1 El Centro Cultural “Villa Carmen” (Figura No 1.4) cuenta con una Sala de computación y un Salón de uso múltiple, que permiten ejecutar los siguientes cursos:

- ✓ Computación, Internet y Diseño gráfico (Figura No 1.5)
- ✓ Dibujo y pintura infantil, Guitarra, Baile deportivo y Teatro (Figura No 1.6)

Figura No 1.4
Centro Cultural “Villa Carmen”



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.5
Sala de Computación



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.6
Salón de Uso Múltiple



Fuente: Patronato de Promoción Social

1.9.7.2 El Centro de Capacitación “La Tolita” (Figura No 1.7), cuenta con tres aulas, que permiten ejecutar los siguientes cursos:

- ✓ Aula 1: Gastronomía, Cocina Internacional, Chocolatería, Panadería, Pastelería y Bocaditos (Figura No 1.8).
- ✓ Aula 2: Arreglos Florales, Belleza, Bordados con Cintas y Tejido. (Figura No 1.9)
- ✓ Aula 3: Corte y Confección, Muñecas de tela, Pinturas y Bisutería. (Figura No 1.10)

Figura No 1.7
Centro de capacitación “La Tolita”



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.8
Aula 1



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.9
Aula 2



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.10
Aula 3



Fuente: Patronato de Promoción Social

1.9.7.3 Casa de la Niñez, Juventud y Tercera Edad (Figura No 1.11), cuenta con 1 aula que permite ejecutar el curso de Masajes Antiestrés (Figura No 1.12).

Figura No 1.11
Casa de la Niñez, Juventud
y Tercera Edad



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.12
Aula 1



Fuente: Patronato de Promoción Social

1.9.7.4 El Patronato de Promoción Social en coordinación con los dirigentes de barrio, llega con el servicio de capacitación (Figura No 1.13) a las **casas comunales** de las parroquias del cantón (Figura No 1.14), con los siguientes cursos:

- ✓ Agrícola
- ✓ Apicultura
- ✓ Asociatividad y Comercialización
- ✓ Crianza de animales menores
- ✓ Higiene y manipulación de alimentos
- ✓ Nutrición
- ✓ Plan de Negocios y Tributación

Figura No 1.13
Capacitación Externa



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.14
Casa Comunal



Fuente: Patronato de Promoción Social

1.9.7.5 En el **Parque Santa Clara** de Sangolquí, se ejecutan los siguientes cursos:

- ✓ Aeróbicos y Bailoterapia (Figura No 1.15)
- ✓ Artes Marciales (Figura No 1.16)
- ✓ Yoga Solar (Figura No 1.17)

Figura No 1.17
Artes Marciales



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.16
Yoga Solar



Fuente: Patronato de Promoción Social

Figura No 1.15
Aeróbicos y Bailoterapia



Fuente: Patronato de Promoción Social

CAPÍTULO II

2.1 Introducción

En el segundo capítulo se analizarán el marco conceptual y teórico de la presente investigación.

En ésta sección se darán a conocer temas relacionados con el cliente, el servicio al cliente, la investigación de mercados y los modelos relacionados con la medición de la satisfacción.

.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 EL CLIENTE

La definición histórica tradicional se refiere al cliente como aquel individuo o grupo de ellos que pagaban por los bienes o servicios de una empresa. Todos nosotros, recibimos de las empresas, un bien o un servicio, y si nos fidelizamos, nos categorizaran en esa empresa como cliente. (Domínguez, 2006).

“Para que un cliente se fidelice a un producto o servicio, se requiere la presencia de un valor agregado: un buen servicio, o dicho de otra forma, que exista calidad en el servicio”. (Domínguez 2006, pg. 2).

“El cliente tiene que ser el eje central de toda organización llámese privada o pública”. (Domínguez 2006, p. 2).

2.2.1.1 Tipos de clientes

Desde el punto de vista de una empresa los clientes se dividen en:

- ✓ **Cliente interno.**- “Lo representan el personal que labora en la empresa”. (Domínguez 2006, p. 4).
- ✓ **Cliente externo.**- “Lo representan los intermediarios que directamente tienen relación con la empresa y hacia los cuales deben dirigirse las acciones estratégicas”. (Domínguez 2006, p. 5).

2.2.2 APRENDIZAJE.- “Cambios en la conducta de un individuo que se deben a la experiencia.”(Fundamentos de campo, Philip Kotler y Gary Armstrong; Glosario).

2.2.3 ¿QUÉ ES UN SERVICIO?

“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer”. (Domínguez 2006, p. 7).

2.2.3.1 CARACTERÍSTICAS DISTINTIVAS DE LOS SERVICIOS (Kotler y Keller 2006, p. 104-107).

Intangibilidad: Los servicios no se pueden experimentar a través de los sentidos antes de su adquisición.

Inseparabilidad: Los servicios se producen y se consumen a la vez.

Variabilidad: Los servicios son muy variables, pues dependen de quién los presta, cuándo y dónde.

Caducidad: Los servicios no se pueden almacenar. El carácter perecedero de los servicios no resultan problemático cuando la demanda es estable, pero cuando la demanda fluctúa, las empresas de servicios enfrentan dificultades

2.2.4 La efectividad y éxito de un servicio depende del grado de cumplimiento de la promesa que se demuestre a los siguientes valores:

- ✓ **CONFIABILIDAD.-** La capacidad de proveer lo que se prometió, con seguridad y exactitud. (Evans y Lindsay 2008, p. 166).
- ✓ **ASEGURAMIENTO.-** El conocimiento y la cortesía de los empleados, así su capacidad para transmitir confianza. (Evans y Lindsay 2008, p. 166).
- ✓ **EMPATÍA.-** Grado de cuidado y atención individual que se ofrece a los clientes. (Evans y Lindsay 2008, p. 166).

- ✓ **CAPACIDAD DE RESPUESTA.-** La disposición para ayudar a los clientes y prestarles un servicio oportuno. (Evans y Lindsay, 2008, p. 166).
- ✓ **CALIDAD DE LOS SERVICIOS.-** Actitud debida a una evaluación global, a largo plazo, del desempeño de una empresa. (Hoffman y Bateson 2008, p. 324).
- ✓ **EL SERVICIO AL CLIENTE.-** El servicio al cliente “se fundamente en la preocupación constante por las preferencias de los clientes, tanto en el nivel de la interacción con ellos, como en el diseño de los escenarios apropiados en los cuales se presta el servicio”. (Domínguez 2006, p. 7).
- ✓ **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.-** ¿Qué es satisfacer al Cliente? es la percepción que el cliente tiene de que fueron alcanzados o sobrepasadas sus expectativas. (Gerson 1994, p. 5).

Y aunque “no todo lo que hacemos en los negocios puede ser medido. Sin embargo, cuando se trata de proveer productos y servicios de calidad y de satisfacer a los clientes, debemos saber exactamente que tan bien lo estamos haciendo”. (Gerson 1994, p.1).

Para ello es importante primero saber cómo hacerlo. Senlle, E. Martínez y N. Martínez (2000) señalaron que “Satisfacer al cliente significa cumplir con lo pactado, con lo ofrecido, con lo contratado, que es lo esperado por el usuario de los productos o servicios” (p. 110).

Tener un cliente satisfecho no es fácil pero es mucho más difícil encontrar nuevos, que habrá que arañarlos de otros competidores, que a la vez no son tontos y están desplegando sus artes y técnicas para cuidar ese gran tesoro del que se nutre la empresa (Senlle, et al. 2000, p. 103).

En definitiva para las empresas es prioridad conservar a sus clientes porque “conseguir un cliente nuevo cuesta cinco veces más que retener a uno antiguo”, es decir, “los clientes nuevos son caros” (ClayCarr, 1992). Por tanto “cuando la otra alternativa es tan cara, aplicar imaginación y esfuerzo en tratar como es debido a los clientes descontentos”, es la mejor opción

porque según ClayCarr “Usted no vende a sus clientes productos, les vende satisfacción”.

- ✓ **PROMESA EXCESIVA.-** Promesa de la empresa que ofrece más de lo que puede dar. (Hoffman y Bateson 2008, p. 332).

- ✓ **BASE DE DATOS DE CLIENTES.-** “Colección organizada de datos amplios acerca de los clientes o prospectos individuales; incluye datos geográficos, psicográficos y de comportamientos.” (Fundamentos de campo, Philip Kotler y Gary Armstrong; Glosario).

- ✓ **ORIENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.-** Actitud que adopta la empresa al realizar investigaciones sobre los consumidores. (Hoffman y Bateson 2008, p. 328).

- ✓ **VOLUNTAD PARA ACTUAR.-** El deseo del empleado de desempeñarse eficientemente durante el encuentro de un servicio. (Hoffman y Bateson 2008, p., 331).

- ✓ **ADAPTACIÓN DEL EMPLEADO A SU TRABAJO.-** El grado en el que los empleados son capaces de brindar un servicio de acuerdo con las especificaciones o normas. (Hoffman y Bateson 2008, p. 324).

- ✓ **CONFIABILIDAD.-** Es la esencia de la calidad de los servicios, cuando el servicio no es confiable, el cliente no lo adquirirá. (Hoffman y Bateson 2008, p. 324).

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La investigación de mercados es "la identificación, recopilación, análisis, difusión y uso sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de marketing". (Malhotra 2008, pg. 7).

En donde se trata de vincular “al consumidor, cliente y público con el mercadólogo a través de la información – información que se usa para identificar y definir las oportunidades y problemas de mercadotecnia; generar, mejorar y evaluar las acciones de mercadotecnia; vigilar los resultados de la mercadotecnia y mejorar su comprensión como procesos”. (Churchill 2003, pg.7).

Por medio de la investigación de mercados se “especifica información que se requiere para analizar esos temas, diseña las técnicas para recabar la información, dirige y aplica el proceso de recopilación de datos, analiza los resultados y comunica los hallazgos y sus implicaciones”. (Malhotra 2008, pg.7).

La investigación para la identificación y la solución del problema va de la mano y sigue un proceso común de investigación de mercados, el cual se da a conocer a continuación:

2.3.2 EL PAPEL DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS EN LA TOMA DE DECISIONES DE MARKETING

El paradigma básico del marketing que se describe en la Figura No 2.1, permite entender mejor la naturaleza y el papel de la investigación de mercados.

EL marketing destaca la identificación y satisfacción de las necesidades del cliente. Para determinar esas necesidades y poner en práctica estrategias y programas de marketing que las satisfagan, los gerentes de marketing necesitan información sobre los clientes, los competidores y otras fuerzas del mercado.

Figura No 2.1

El papel de la Investigación de mercados



Fuente: Malhotra Naresh K. (2008). Investigación de Mercados. México: PEARSON EDUCACION

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Malhotra (2008) menciona que la tarea de la investigación de mercados es evaluar las necesidades de información y proporcionar a la administración conocimientos relevantes, precisos, confiables, válidos, actualizados y que puedan llevarse a la práctica. El competitivo ambiente actual del marketing y los costos siempre crecientes que se atribuyen a malas decisiones requieren que la investigación de mercados brinde información sólida. Las buenas decisiones no son viscerales ni se basan en presentimientos, intuición o aún juicios puros. Es posible que la administración tome una decisión incorrecta si no cuenta con información adecuada.

2.3.3 Proceso de Investigación de Mercados

Kinney y Taylor (1998) mencionan que “El proyecto formal de la investigación de mercados puede considerarse como una serie de pasos llamados *proceso de investigación*.” y que “para realizar de manera eficaz un proyecto de investigación, es necesario prever todos los pasos y reconocer su interdependencia”. (p. 62).

2.3.3.1 Definición del problema.

En esta primera fase se pretende definir el problema en el proyecto de investigación de mercados y para hacerlo de manera precisa, se va a “establecer cuál es la necesidad de información de una investigación de mercados”. (Kinnear y Taylor 1998, p. 62).

“La definición del problema supone hablar con quienes toman las decisiones, entrevistas con los expertos del sector, análisis de los datos secundarios y, quizás, alguna investigación cualitativa”. (Malhotra 2008, pg. 10). Ello proporcionará información relevante para las decisiones administrativas, que al final los gerentes deberán tomar en base al informe presentado.

2.3.3.2 Diseño de la investigación.

Una vez se haya definido el problema en la segunda fase se elaborará el diseño de la investigación, donde se detalla el procedimiento necesario para obtener la información requerida. (Malhotra 2008, p. 79).

2.3.3.2.1 Tipos de investigación

2.3.3.2.1.1 Investigación exploratoria, tiene como objetivo principal brindar información y comprensión sobre la situación del problema que enfrenta el investigador, el cual puede beneficiarse mucho si emplea los siguientes métodos: (Malhotra 2008, p. 81).

- ✓ Las entrevistas con expertos.- consiste en tener discusiones con quienes toman las decisiones, expertos y otros individuos conocedores. (Malhotra, 2008).
- ✓ Encuestas pilotos.- éstas “suelen ser menos estructuradas que las encuestas de gran escala, ya que por lo general contienen más preguntas abiertas y el tamaño de la muestra es mucho menor”. (Malhotra 2008, pg. 42).
- ✓ Los datos secundarios.- son los datos que ya fueron reunidos para propósitos diferentes al problema en cuestión, mismos que se pueden localizar con rapidez y a bajo costo, “los cuales pueden dividirse en internos y externos”. (Malhotra 2008, p. 106)

- Datos internos: son los que están disponible dentro de la institución para la que se está llevando a cabo la investigación; y,
 - Datos externos: son los que se originaron fuera de la institución y suelen estar disponibles como material publicado, en base de datos en línea o información disponible por servicios sindicados. (Malhotra 2008, p. 112)
- ✓ Investigación cualitativa.- “Es de naturaleza exploratoria y no estructurada, se basa en pequeñas muestras que proporcionan conocimientos y comprensión del entorno del problema. Se puede utilizar técnicas cualitativas populares, como:
- Las sesiones de grupo que consiste en hacer entrevistas grupales,
 - La asociación de palabras que consiste en pedir a los entrevistados que den la primera respuesta a las palabras estímulo; y,
 - Realizar entrevistas en profundidad para explorar en detalle los pensamientos del entrevistado”. (Malhotra 2008, p. 42)

2.3.3.2.1.2 Investigación concluyente, esta será de utilidad para quien toma las decisiones a determinar, evaluar y elegir el mejor curso de acción en una situación específica”; con el objetivo de probar hipótesis específicas y examinar relaciones particulares; por lo general es más formal y estructurada que la exploratoria. (Malhotra, 2008).

Éste tipo de investigación puede ser descriptiva y causal, donde:

- ✓ La Investigación descriptiva, pretenderá definir ciertas magnitudes de parte del cliente frente a una determinada oferta y su diseño puede ser transversal y longitudinal.
 - A través del diseño transversal.- se obtendrá una sola vez información de cualquier muestra dada de elementos de la población; y,
 - A través del diseño longitudinal.- La muestra o muestras son las mismas a lo largo del tiempo, es decir, a lo largo del tiempo se estudian las mismas personas y se miden a las mismas variables.
- ✓ Investigación causal, se tendrá como objetivo estudiar las relaciones causa-efecto (Kotler y Keller, 2006). Es decir, entender que variables son la causa y cuáles son los efectos de un fenómeno; determinando la

naturaleza de la relación entre las variables causales y el efecto que se va a predecir. (Malhotra, 2008).

2.3.3.2.2 Fuentes de información

“Para diseñar un plan de investigación es necesario tomar decisiones sobre las fuentes de información, los métodos y los instrumentos de investigación, el plan de muestreo y los métodos de contacto” (Kotler y Keller 2006, pg. 104).

Estas pueden ser primarias o secundarias:

La información secundaria son “estructuras de datos históricos de variables que fueron recolectadas e integradas para algún problema de investigación u oportunidad que no es la situación actual”. (Hair. Bish. Ortinau 2003, p.28), es decir, es la información que se ha recopilado para cualquier otro propósito y que ya existe (Kotler y Keller, 2006).

La información primaria “es la información que reúne el investigador con la finalidad específica de resolver un problema específico, los datos pueden ser cualitativos o cuantitativos” (Malhotra, 2008).

Estas pueden ser:

- ✓ *Datos cualitativos.*- Proporcionan conocimientos y comprensión del entorno del problema. Estos pueden ser:
 - Un enfoque directo, que no se oculta sino que se informa a los individuos o es evidente para ellos por las preguntas que se les plantean. Las sesiones grupo y las entrevistas a profundidad son las principales técnicas directas.

Las sesiones grupo incluyen de 8 a 12 integrantes, su duración común es de 1:30 a 2 horas y los integrantes deben tener experiencia adecuada con el asunto o tema en discusión.

La entrevista a profundidad es la entrevista directa y personal, donde el entrevistador altamente capacitado interroga a un solo encuestado, para descubrir motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos subyacentes sobre un tema.
 - El enfoque indirecto disfraza el verdadero propósito del proyecto.

- ✓ *Datos cuantitativos.*- busca cuantificar los datos y por lo general aplica algún tipo de análisis estadístico. Los cuales pueden ser:
- *Descriptivos.*- que tiene como principal objetivo describir algo, por lo regular las características o funciones del mercado. Cuyos métodos principales son:
 - *Datos por encuestas.*- Los cuestionarios de una encuesta se aplican de cuatro maneras: encuestas telefónicas, encuestas personales, encuestas por correo y encuestas electrónicas.
 - *Datos por observación.*- “implica registrar los patrones de conducta de personas, objetos y sucesos de una forma sistemática para obtener información de un fenómeno de interés”. (Malhotra 2008, pg. 184)
 - *Causales.*- Su principal objetivo consiste en tener evidencia concerniente a que variables son la causa y cuales son el efecto; la principal técnica que utiliza es la experimentación. (Malhotra, 2008).

2.3.3.2.3 Método de investigación

Los métodos de investigación para recopilar información primaria pueden ser de cinco formas principales:

Investigación a través de la observación.- EL investigador puede encontrar información relevante de primera mano a través de la observación de las personas mientras compran o consumen. (Kotler y Keller, 2006).

Investigación a través de focus group.- Un focus group está conformado por entre seis y diez personas, que se reúnen para discutir en detalle diversos temas de interés y por lo regular los entrevistados reciben una pequeña cantidad de dinero por participar. (Kotler y Keller, 2006).

La investigación a través de la encuesta.- se realiza “encuestas para conocer que saben, creen y prefieren los consumidores, así como descubrir que es lo que les satisface”. (Kotler y Keller 2006, p. 105).

En la recolección estructurada de datos se prepara un cuestionario formal y las preguntas se plantean en un orden predeterminado. La investigación se clasifica como directa o indirecta.

La encuesta directa estructurada, implica la aplicación de un cuestionario compuesto principalmente de preguntas de alternativa fija, las cuales requieren que el entrevistado elija entre un conjunto predeterminado de respuestas.

Análisis de datos de comportamiento.- se puede conocer el comportamiento de los consumidores, por medio de los comprobantes de pago donde se evidencian las compras y por ende sus preferencias. (Kotler y Keller, 2006).

Investigación experimental.- Es la investigación de mayor validez científica porque su propósito es descubrir las relaciones causa-efecto, eliminando otras explicaciones alternativas a los resultados observados. (Kotler y Keller, 2006).

2.3.3.2.4 Instrumentos de investigación

Para recopilar información primaria los investigadores lo pueden hacer por medio de: cuestionarios, mediciones cualitativas e instrumentos mecánicos. (Kotler y Keller, 2006).

Cuestionarios.- Es un conjunto de preguntas abiertas y cerradas; las cerradas especifican las posibles respuestas y son más sencillas de interpretar y tabular, mientras que las abiertas les permite a los encuestados responder con sus propias palabras y suelen revelar más información sobre lo que piensan los consumidores. (Kotler y Keller, 2006).

Mediciones cualitativas.- Como la conducta de los consumidores no siempre coincide con sus respuestas a los cuestionarios y para conocer la opinión y las experiencias de los consumidores se pueden utilizar las siguientes técnicas:

- ✓ Seguimiento.- observar como las personas utilizan productos.
- ✓ Mapa conductual.- se fotografía a las personas en un determinado lugar.
- ✓ Jornada del consumidor.- se registran todas las interacciones del consumidor con un producto o servicio.
- ✓ Diarios en video.- se solicita al consumidor que lleve un diario en video de sus actividades con un producto.
- ✓ Entrevista a usuarios extremos.- se habla con personas que conocen un producto o servicio.
- ✓ Narración.- se pide a las personas que narren sus experiencias como consumidores.
- ✓ Entrevistas de grupos heterogéneos.- se reúne a personas de diferente actividades para analizar un tema en común. (Kotler y Keller, 2006).

Instrumentos mecánicos.- por medio de galvanómetros se puede medir el interés o emociones y el taquistocopio proyecta un anuncio a un sujeto, tras la exposición el sujeto describe todo lo que recuerda y las cámaras oculares estudian el movimiento de los ojos para ver en que se fija primero. (Kotler y Keller, 2006).

2.3.3.2.5 Plan de muestreo

Antes de analizar los aspectos del muestreo, se debe obtener información de las características o parámetros de la población.

“Una **población** es la suma de datos de todos los elementos que comparten algún conjunto común de características y que constituyen el universo para los propósitos de los problemas de la investigación”. (Malhotra 2008, pg. 335).

La cual se deberá segmentar bajo el análisis de cuatro tipos de variables. (Mantilla, 2006)

- ✓ Geográficas: distribución regional de la población (regiones, estados, ciudades y pueblos).
- ✓ Demográficas: estas pueden ser datos personales como: edad, género, educación, etc.

- ✓ Psicográficas: se refiere a atributos relacionados pensamientos, sentimientos, conductas de una persona, como: características de la personalidad, estilo de vida, etc.
- ✓ Conductuales: comportamiento relacionado con el producto, como los beneficios deseados.

Una **muestra** es un subgrupo de la población, que se selecciona para participar en el estudio. (Malhotra 2008, pg. 335).

2.3.3.2.6 Proceso de diseño del muestreo

El proceso de diseño del muestreo incluye cinco pasos, los cuales están relacionados entre sí y son relevantes para todos los aspectos del proyecto de investigación de mercados, desde la definición del problema hasta la presentación de los resultados. (Malhotra, 2008).

“El diseño del muestreo comienza con la especificación de la población meta, que es el conjunto de elementos u otros objetos que poseen la información buscada por el investigador y acerca del cual se desean hacer inferencias”. (Malhotra, 2008).

La población meta debe definirse en términos de los elementos, las unidades de muestreo, la extensión y el tiempo. (Malhotra, 2008).

Un elemento es el objeto sobre el cual se desea información. En una investigación por encuesta, el elemento suele ser el encuestado. (Malhotra, 2008).

En la unidad de la muestra.- se define el público objetivo del muestreo (que tipo de personas serán entrevistadas) y una vez definida hay que decidir la estructura de la misma, para que todas las personas tengan la misma probabilidad de ser escogidas. (Kotler y Keller, 2006).

Tamaño de la muestra.- lo representa un subgrupo de personas de la población que se selecciona para participar en el estudio y que serán entrevistadas. (Malhotra, 2008).

Para buscar el tamaño de la muestra existen una cantidad de fórmulas para cada estimador, fórmulas que se encuentran relacionadas y que el tamaño de la muestra da un resultado similar. (Mantilla, 2006).

Se aplica la fórmula del tamaño de la muestra de acuerdo con el tipo de población, las cuales pueden ser:

- ✓ *Infinita.*- “Cuando no se sabe el número exacto de unidades del que está compuesta la población”. (Mantilla 2006, p. 41)
- ✓ *Finita.*- “Cuando se conoce cuantos elementos tiene la población”. (Mantilla 2006, p. 41)

Para cada tipo de población se utiliza una fórmula distinta:

Para las poblaciones infinitas la fórmula es:

$$n = \frac{PQ}{e^2}$$

Y para poblaciones finitas la fórmula es:

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= Tamaño de población o universo

Z= Nivel de confianza 1,962 (si la seguridad es del 95%)

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra 1-p

e= error de estimación

2.3.3.2.7 Tipos de muestreo

Procedimiento de muestreo.- Para obtener una muestra representativa es necesario seleccionar una de las técnicas de muestreo, estas pueden ser probabilísticas o no probabilísticas. (Kotler y Keller, 2006).

✓ *Muestreo probabilístico:* son las unidades del muestreo que se seleccionan al azar.

1. *Muestro al azar simple o aleatorio:* elementos de la población que tienen igual probabilidad de selección.
2. *Muestreo sistemático:* es un muestreo seudo aleatorio porque solo se selecciona la primera unidad y las siguientes están condicionadas
3. *Muestro estratificado:* es en el que se divide la población de N individuos, en K subpoblaciones o estratos.
4. *Muestro por conglomerados:* es aquel procedimiento donde se establecen grupos de elementos para investigar, en las cuales las unidades de muestreo son generalmente heterogéneos, compuestos por dos o más elementos y pueden ser de tamaño igual o desigual.

✓ *Muestreo no probabilístico:* son las que no se basa en el azar, sino en el juicio personal del investigador para seleccionar a los elementos de la muestra.

1. *Muestreo de Bola de Nieve:* se refiere al proceso de acumulación de información de individuo en individuo. Localizándolos por medio de referencias de ciertos individuos que conocen a sujetos de la misma población.
2. *Muestreo por cuotas:* Se describen las características de la población objetivo y se analizan las proporciones relativas y se dividen en diferentes grupos.
3. *Muestreo por conveniencia:* La selección de las unidades de muestreo se deja principalmente al entrevistador, no se recomiendan para la investigación descriptiva o causal, estas son útiles en las sesiones de grupo, pruebas pilotos de cuestionarios o estudios piloto.

2.3.3.2.8 Métodos de contacto

Una vez determinado el plan de muestreo, se debe decidir el medio por el cual se pondrá en contacto con los sujetos. (Kotler y Keller, 2006).

- ✓ *Cuestionario por correo:* “Para llevar a cabo una encuesta por correo electrónico, se obtiene una lista de direcciones de correo. La encuesta va escrita dentro de cuerpo del mensaje de correo electrónico. Los correos se envían por Internet, las encuestas utilizan texto puro (ASCII)⁴ para representar cuestionarios, y pueden ser recibidas y contestas por cualquier persona que tenga una dirección de correo electrónico, sin importar si tiene acceso a Internet”. (Malhotra 2008, pg. 192).
- ✓ *Entrevista telefónica:* “Las encuestas telefónicas tradicionales implican llamar a una muestra de individuos y hacerles una serie de preguntas. El encuestador utiliza un cuestionario de papel y registra las respuestas con un lápiz”. (Malhotra 2008, pg. 184)
- ✓ *Entrevista personal:* “Consiste en ponerse en contacto con los participantes, hacer las preguntas y registrar las respuestas”. (Malhotra 2008, pg. 186).
- ✓ *Entrevista por Internet:* Consiste en publicar en una página de Internet y se pide a los participantes que visiten en un sitio específico Web para responder la encuesta. Se recluta a través de Internet, en bases de datos de participantes potenciales pertenecientes a la empresa de investigación de mercados. (Malhotra, 2008).

2.3.3.3 Recopilación de información

En ésta fase se recopila la información aplicando las encuestas mediante llamadas telefónica y personal, puede resultar la fase más costosa de la investigación (Kotler y Keller, 2006).

⁴ ASCII (acrónimo inglés de American Estándar Code for Information Interchange – Código Estándar Estadounidense para el Intercambio de Información)

2.3.3.4 Análisis de la información

En ésta fase se tabula los datos, donde se desarrollan tablas de distribución de frecuencias y se extraen medias y medias de dispersión de las variables más significativas. (Kotler y Keller, 2006)

Mediante un análisis estadístico se determina en base a los resultados que arroja el programa estadístico informático SPSS (Statistical, Packagefor Social Sciences)⁵, el nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio de capacitación.

2.3.3.5 Presentación de conclusiones

Se presentarán las conclusiones más relevantes para la toma de decisiones a la que se enfrenta la dirección de la empresa. (Kotler y Keller, 2006). En la aplicación de la investigación se determinarán hallazgos.

2.3.3.6 Toma de decisiones

La información que se obtendrá permitirá ver con mayor claridad el problema para tomar las correcciones más asertivas. (Kotler y Keller, 2006).

2.4 MODELOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Dado que la presente investigación pretende medir la satisfacción del cliente, a continuación se analizarán los principales modelos de medición. Siendo uno de ellos el que se aplicará en la presente investigación que permitirá organizar un proceso de medida de la satisfacción del cliente.

Se hará referencia de modelos que se han utilizado en empresas y servirán de base para las propuestas en el capítulo III.

⁵Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales

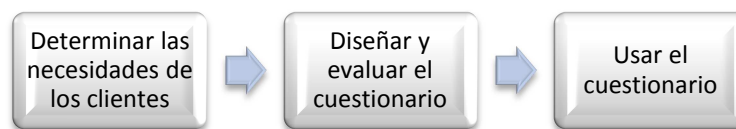
2.4.1 Modelo de formulación y uso de los cuestionarios para evaluar la satisfacción del cliente.

La economía en su totalidad parece girar en torno a la frase satisfacción del cliente. Existe un enorme deseo de establecer y utilizar las mediciones de las actitudes de los clientes como índices de la calidad de la compañía.

Este deseo nace de la falta de mediciones de la calidad accesibles a ciertas compañías en especial las de servicios, o es resultado del interés en satisfacer a los clientes. (Bob E. Hayes, 2006).

Este modelo describe la formulación y el uso de los cuestionarios para evaluar la satisfacción del cliente (Figura No 2.2).

Figura No 2.2
Proceso de formulación para el uso de cuestionarios



Fuente: Malhotra Naresh K. (2008). Investigación de Mercados. México: PEARSON EDUCACION

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Determinar las necesidades de los clientes consiste en identificar las necesidades de los clientes o las dimensiones de la calidad, las características del producto o servicio. (Bob E. Hayes 2006, p. 6)

Bob E. Hayes (2006) manifiesta que “El conocimiento de las necesidades de los clientes es esencial por dos razones. En primer lugar, proporciona un mejor entendimiento de la manera en que los clientes definen la calidad de los servicios y productos. Si uno comprende esas necesidades estará en una mejor posición para saber cómo satisfacer a la clientela. En segundo término, el conocimiento de las necesidades de la clientela facilitará la elaboración del cuestionario de satisfacción del cliente y sus preguntas evaluarán el grado de

satisfacción hasta que los clientes se sientan satisfechos con cada una de las dimensiones de la calidad”.

El diseño del cuestionario debe permitir la evaluación de la información específica sobre las percepciones de los clientes y corresponder a las necesidades básicas de la clientela.

La formulación del cuestionario implica seleccionar el formato de respuesta y el método de muestreo donde se determinará el tamaño de la muestra para obtener resultados confiables.

Finalmente, se da uso al cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente. “Los usos varían desde identificar la situación actual de la satisfacción del cliente hasta evaluarla en el transcurso del tiempo” (Bob E. Hayes 2006, p. 7).

Para determinar las necesidades del cliente, se debe considerar “tres aspectos del servicio: capacidad de respuesta, disponibilidad y profesionalismo” (Bob E. Hayes 2006, p. 9). Con el propósito de establecer una lista exhaustiva de todas las dimensiones importantes de la calidad que describen el servicio. Las dimensiones de la calidad aplicables en muchas organizaciones de servicios incluyen la disponibilidad, capacidad de respuesta, comodidad y oportunidad (Kenedy y Young, 1989).

2.4.2 Modelo ISO⁶

“Las normas ISO 9000:2000 se enfocan en el desarrollo, documentación y ejecución de procedimientos para asegurar la consistencia de las operaciones y el desempeño en los procesos de producción y prestación de servicios, con la meta de una mejora continua y apoyada por los principios fundamentales de la calidad total”. (Evans y Lindsay 2008, pg. 130).

La medida de la satisfacción del cliente (externo) forma parte de un sistema de calidad que debe cumplir los requisitos de una norma como la ISO:9001, o la ISO:16949.

⁶ International Organization for Standardization, organismo especializado en normatividad.

El principio de ISO es intentar eliminar el enfoque accidental para determinar las necesidades reales del cliente y poder asegurar que se satisfagan esas necesidades.

La cláusula “8.2.1 de la ISO:9001 “Satisfacción del cliente”, propone medir la satisfacción del cliente y utilizar esa información como herramienta de administración para el mejoramiento, donde el punto más importante es que la dirección debe realizar acciones⁷. “La Alta Dirección debe asegurar que se determinan los requisitos⁸ del cliente y que se cumplan para aumentar la satisfacción del cliente⁹” (Cláusula 5.2 del ISO 9000:2000).

La cláusula ISO 9004, con un enfoque hacia el cliente confirma el uso de los principios de la gestión de la calidad que “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”

En la actualidad la razón más práctica para medir la satisfacción del cliente sería únicamente cumplir con la normativa ISO. Donde especifica la importancia de medir y realizar un seguimiento de la satisfacción del cliente, mas no establece el modo de realizar el proceso.

Por ello las organizaciones deben determinar la metodología idónea para obtener y usar la información.

Cualquiera que sea la herramienta que permita recopilar y analizar información con el objeto de identificar situaciones de mejora, es importante tener en cuenta la importante relación entre el tipo de información que se necesita y los métodos establecidos para la obtención de la información.

⁷<http://www.slideshare.net/jcfdezmxcal/medir-la-satisfaccin-del-cliente>

⁸ISO 9000:2000 define requisito como: “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”

⁹ISO 9000:2000 define Satisfacción del cliente como: “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”

La mayoría de las organizaciones tienen la información necesaria en sus bancos de datos, misma que puede ser un indicador clave de desempeño (KPI), por ejemplo: La organización puede incluir los KPI's en una hoja de registros de desempeño para ayudar a interpretar la información².

Puede ser una medida sencilla o puede ser un índice basado en información cualitativa o cuantitativa, es decir, Cualitativa (objetiva) fácil de entender, como por ejemplo: el número de inscripciones de un mismo alumno en diferentes cursos o cuantitativa (Subjetiva) requiere de interpretación como por ejemplo: medición de la satisfacción mediante una encuesta.

Las ventajas de medir la satisfacción del cliente mediante el KPI como indicador son:

- ✓ Métrica sencilla que aborda tanto información cualitativa como cuantitativa.
- ✓ Calcula el KPI regularmente.
- ✓ Capacidad de separación si es necesario.
- ✓ Fácil de entender en todos los niveles.
- ✓ Provee enfoque a la Alta dirección.

Para crear un KPI que mida la satisfacción del cliente, es importante saber, que es importante para el cliente y medir el desempeño en esas áreas, es decir, identificar que es importante para los clientes:

- ✓ Entrega del servicio a tiempo (10%)
- ✓ Calidad del servicio prestado (20%)
- ✓ Quejas del cliente (30%)

Y en base a ello la Alta Dirección deberá aplicar las mejoras pertinentes, evidenciando su compromiso con el desarrollo y mejoramiento de los procesos, incluyendo la comunicación con la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes. (Juan Fernando, 2009).

2.4.3 Modelo KANO¹⁰

“El modelo Kano o modelo de satisfacción del cliente, fue creado en 1984 por el profesor Noriaki Kano. Su principal objetivo es el de ayudar a los equipos a clasificar e integrar las necesidades y atributos valorados por los clientes dentro de los productos y servicios que se desarrollan”¹¹.

EL modelo de la satisfacción del cliente distingue seis categorías de las cualidades de la calidad, de las cuales las tres primeras tienen influencia sobre la satisfacción del cliente:

1. **Factores básicos.** (Insatisfactorios. Obligatorio.) - son los requisitos mínimos que causarán el descontento del cliente si no se satisfacen, pero que no causan la satisfacción de cliente si se satisfacen (o se exceden). El cliente mira éstos como requisitos previos y toma éstos por descontados. Los factores básicos establecen una entrada “umbral” o mínima para atender al mercado.
2. **Factores de entusiasmo.** (Satisfactorios. Atractivos.) - son los factores que aumentan la satisfacción de cliente si son entregados pero no causan el descontento si no se entregan. Estos factores sorprenden al cliente y generan “placer”. Usando estos factores, una compañía puede realmente distinguirse de sus competidores de una manera positiva.
3. **Factores del desempeño.** Los factores que causan la satisfacción, si el desempeño es alto, y causan el descontento si el desempeño es bajo. Aquí, la satisfacción del funcionamiento promedio de la calidad es lineal y simétrico. Estos factores están conectados típicamente directamente con las necesidades explícitas de los clientes y los deseos y una compañía deben intentar ser competitivos aquí.

Las tres cualidades adicionales que Kano menciona son:

4. **Cualidades indiferentes.** El cliente no le presta atención a estas características.
5. **Cualidades cuestionables.** No es claro si esta cualidad es esperada por el cliente.

¹⁰Modelo Kano se extrajo de la siguiente dirección:

<http://www.monografias.com/trabajos56/satisfaccion-cliente/satisfaccion-cliente2.shtml>

¹¹Bassa C. L. *Barcelona (2011). Tesis Doctoral presentada por Carolina Luis Bassa para la obtención del grado de Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales.*

6. **Cualidades inversas.** Esta característica de producto, a la inversa, era la esperada por el cliente.

Pasos en el Modelo de Satisfacción del Cliente.

Proceso

Kano desarrolló un cuestionario para identificar los factores básicos, de desempeño y de entusiasmo, así como los otros tres factores adicionales.

1. Para cada característica de producto se formulan un par de las preguntas las cuales el cliente puede contestar en una de cinco diferentes maneras.
2. La primera pregunta se refiere a la reacción del cliente sobre si el producto presenta esa característica (pregunta funcional);
3. La segunda pregunta se refiere a la reacción del cliente sobre si el producto no muestra esta característica (pregunta disfuncional).
4. Combinando las respuestas todas las cualidades, se pueden clasificar dentro de los seis factores.

El Modelo Kano:

1. Visualiza los atributos o características del producto.
2. Es una herramienta para:
 - ✓ La evaluación de ideas nuevas.
 - ✓ Para el desarrollo de conceptos de nuevos productos.
3. El modelo ofrece una metodología para localizar las respuestas del consumidor.
4. El modelo es un instrumento para:
 - ✓ Identificar y
 - ✓ Clasificar las características y las propiedades del producto que aportan satisfacción al cliente.

El modelo de kano de servicio al cliente: dar algo más de lo que el cliente espera.

Todo gerente anda buscando siempre como diferenciar su producto o servicio de los que ofrecen sus competidores, pero ocurre con frecuencia que cuando no hemos diferenciado, la competencia nos imita ¡Y adiós diferenciación!

Nuestra ventaja competitiva se convirtió en un “comodity”, algo que el cliente espera porque todos lo ofrecen. Recuerde aquellos tiempos cuando uno se subía a un auto con aire acondicionado y nos sentíamos tan confortables porque el nuestro al mediodía parecía un horno, pero ahora cuando usted compra un carro, que tenga aire acondicionado ya no lo diferencia de los demás porque todos lo traen. Y si no lo trae, ya perdió lo que lo hacía diferente.

Ahora tiene la marca que recurrir a algo más para obtener la preferencia del cliente. Esto es lo que explica el “*Modelo de Kano*”, enunciado a mediados de los 80 por Noriaki Kano, profesor de la Universidad de Ciencias de Tokio, y consultor en gestión de calidad, marketing y estadística, que plantea la “**calidad atractiva versus la calidad obligatoria**”.

El Modelo de Kano sugiere que hay tres niveles de desempeño:

Servicio Básico. Es el esperado u obligatorio. Cuando usted llega a Pizza Hut el servicio básico consiste en que usted se siente alrededor de una de las mesas, esperar que llegue un joven a pedirle su orden y que pasado un tiempo prudencial la orden que usted pidió le sea entregada en su mesa. No cumplir con ello hará que usted se moleste. Pero su cumplimiento tampoco aumentará la lealtad, porque los clientes lo perciben como requisito mínimo, íngrimo.

Servicio Esperado. Este nivel abarca los factores de desempeño que brindan los proveedores líderes de una industria. El paquete que entrega Fedex a las 10 de la mañana del siguiente día hábil al despacho es un ejemplo de servicio esperado. Eso es lo que le prometieron, lo que usted esperaba y se lo cumplieron.

Servicio Aumentado (inesperado). Este nivel incluye los factores de desempeño **atractivos y sorprendentes**, que diferencian a una empresa de sus competidores e incrementan la lealtad del cliente. Un buen ejemplo es el taller de mecánica donde llevo mi auto, que cuando llego a traerlo me lo entregan lavado y perfumado, además mientras espero me obsequian con una deliciosa taza de café gourmet y 24 horas después recibo una llamada del

mecánico preguntándome respecto al desempeño del auto y si tengo alguna queja y lo único que se me ocurren son elogios por su confiable servicio. Eso es **servicio aumentado**.

2.4.4 Modelo SERVQUAL

“El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry con el propósito de **mejorar la calidad del servicio** ofrecido por una organización.

“EL modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente”. (Mendoza, 2009).

Los resultados de la investigación por mejorar la calidad del servicio, llegó a la conclusión de que “un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado. Por tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes. Sin esta diferencia la calidad de servicio no se puede medir correctamente.” (Zeithaml, et al., 2007, citado en Camisón, Cruz y González, 2007)

En base a información sobre las expectativas que los clientes tienen con relación a la valoración de la calidad del servicio, se identificaron diez criterios generales o dimensiones, los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. (Zeithaml, et al., 2007, citado en Camisón, Cruz y González, 2007).

Tabla No 2.1
Las diez dimensiones que se refieren a la calidad del proceso de prestación del servicio

Criterios y definiciones	Definiciones
Elementos tangibles:	Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación
Fiabilidad:	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta:	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
Profesionalidad:	Posición de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
Cortesía:	Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
Credibilidad:	Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
Seguridad:	Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
Accesibilidad:	Accesible o fácil de contactar.
Comunicación:	Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.
Comprensión del cliente:	Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Fuente: Zeithaml, et al, (2007)
 Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Las dimensiones de la Tabla No 2.1 “no son necesariamente independientes una de otras. Por ejemplo: las facetas de credibilidad y seguridad deben efectivamente coincidir parcialmente en algo”. Adicionalmente indica que “al colocación de los diez criterios generales de la calidad del servicio es exhaustiva y apropiada para valorar la calidad en una amplia variedad de servicios”. (Zeithaml, et al, 2007, pg. 23).

Como resultado del estudio, se estará en disposición de:

1. Definir el servicio de calidad como la diferencia o la discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios.
2. Sugerir la existencia de algunos factores clave que condicionan las expectativas de los consumidores: comunicación boca-oído, necesidades personales, experiencias comunicaciones externas;

3. Identificar diez dimensiones generales que representan los criterios de evaluación que utilizan los consumidores para valorar la calidad de un servicio. (Zeithaml, et al, 2007, pg. 25, 26)

Se concluye con la elaboración de un instrumento (SERVQUAL) que está comprendida en dos secciones:

1. La primera, dedicada a las expectativas, contiene 22 declaraciones dirigidas a identificar las expectativas generales de los usuarios en relación al servicio; y,
2. Una sección dedicada a las percepciones, que se estructura en función de la combinación de 22 declaraciones para medir la percepción de calidad de una empresa específica dentro de la categoría de servicios analizada. (Zeithaml, et al, 2007, pg. 27).

Una escala de 7 puntos, que va de 7 (muy de acuerdo) a 1 (muy en desacuerdo), acompaña cada declaración.

Las **dimensiones** del Modelo SERVQUAL, que “constituyen el resultado del análisis sistemático de las evaluaciones realizadas por cientos de entrevistados en varios sectores del servicio, conforman una representación precisa de los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de los servicios” (Zeithaml, et al, 2007, pg. 30).

En la Tabla No 2.2, se identifican las cinco dimensiones que se refieren a la calidad del resultado del servicio prestado.

Tabla No 2.2
Dimensiones del Modelo SERVQUAL

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

Fuente: Zeithaml, Valarie A. Parasuraman, A y Berry, Leonard L. (2007)
Elaborado por: Alexandra Guanopatin

2.4.4.1 El Cuestionario SERVQUAL

“La aplicación práctica del modelo requiere la utilización de un cuestionario que arroja las expectativas y percepciones de los clientes respecto a los ítems. La Tabla No 2.3 recoge los aspectos valorados por los diferentes ítems incluidos en el cuestionario SERVQUAL, así la dimensión a la que pertenecen. Estos ítems no hacen referencia a ningún servicio en concreto, sino a cuestiones relativas a la calidad del servicio aplicables a cualquier tipo de empresa”. (Camisón, Cruz y González 2007, pg. 919)

“El cliente encuestado debe valorar por separado y para cada ítem cuáles serán sus expectativas y cuáles son sus percepciones. Por tanto, el cuestionario consta de 44 preguntas (22 ítems para conocer las expectativas y 22 ítems para conocer las percepciones) y de cinco cuestiones adicionales para que el encuestado valore la importancia relativa de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio, repartiendo un total de 100 personas entre las diferentes dimensiones”. (Camisón, et al. 2007, pg. 919 -920)

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas anteriormente, agrupados de la siguiente manera:

Tabla No 2.3
Escala SERVQUAL

Dimensión	Ítems	Aspecto valorado	Expectativa (E)	Percepción (P)	Importancia de la dimensión (reparto de 100 puntos)
Elementos tangibles:	1 2 3 4	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia pulcra de los colaboradores Elementos tangibles atractivos	1 a 7	1 a 7	%
Fiabilidad:	5 6 7 8 9	Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de problemas Realizar el servicio a la primera Concluir en el plazo prometido No cometer errores	1 a 7	1 a 7	%
Capacidad de respuesta:	10 11 12 13	Colaboradores comunicativos Colaboradores rápidos Colaboradores dispuestos a colaborar Colaboradores que responden	1 a 7	1 a 7	%
Seguridad:	14 15 16 17	Colaboradores que transmiten confianza Clientes seguros con su proveedor Colaboradores amables Colaboradores bien formados	1 a 7	1 a 7	%
Empatía:	18 19 20 21 22	Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por los intereses de los clientes Comprensión por las necesidades de los clientes	1 a 7	1 a 7	%

Fuente: Zeithaml, Valarie A. Parasuraman, A y Berry, Leonard L. (2007)
Elaborado por: Alexandra Guanopatin

“Finalmente, el cuestionario debe incorporar preguntas típicas de características sociodemográficas del encuestado (por ejemplo, edad, sexo,

ingresos, etc.) con el fin de poder realizar una explotación estadística más rica”. (Camisón, et al. 2007, pg. 921)

2.4.4.2 Los resultados del Cuestionario SERVQUAL

El nivel de calidad de servicio de la empresa se operativiza mediante la siguiente expresión:

$$Q_{1i} = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$$

Donde:

Q_i = calidad percibida global del elemento i ;

K = número de atributos, 22 en éste caso

P_{ij} = Percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j ;

E_{ij} = expectativa del atributo j para el elemento i .

Camisón, et al. (2007) dice que los resultados para cada uno de los ítems pueden oscilar entre -6 y 6 y que está comprobado que se pueden dar las siguientes situaciones:

- 1) Que las expectativas sean mayores que las percepciones sobre la prestación del servicio, con lo que se obtiene niveles de calidad bajos. El límite se encuentra cuando las expectativas son máximas ($E_{ij}=7$) y las percepciones mínimas ($P_{ij}=1$), obteniéndose un resultado de calidad percibida ($Q_i=-6$).
- 2) Que las expectativas sean menores que las percepciones, con lo que se obtienen niveles de calidad altos. El límite se encuentra cuando las expectativas son mínimas ($E_{ij}=1$) y las percepciones máximas ($P_{ij}=7$), obteniéndose un resultado de calidad percibida máximo ($Q_i=6$).
- 3) Que las expectativas iguallen a las percepciones ($E_{ij}= P_{ij}$), en tal caso, con independencia de las puntuaciones que obtengan las expectativas y las percepciones de calidad percibida obtiene siempre un valor de cero ($Q_i=0$).

2.4.4.3 Aplicaciones del SERVQUAL

Camisón, et al. 2007, mencionaron que:

“Los datos obtenidos del SERVQUAL evalúan la calidad global del servicio, tal y como la perciben los clientes, y, por tanto, pueden ser utilizados para cuantificar las deficiencias en la calidad del servicio con diferentes niveles de análisis. Además, estos datos determinan cuáles son las dimensiones o los criterios más importantes para el cliente, lo que permite centrar en esas áreas los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio. Esto es, el SERVQUAL permite determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones en la valoración global de las percepciones de calidad por parte de los clientes”. (pg. 922).

Y que además, esta escala tiene otras aplicaciones, entre las que Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) señalan que:

- ✓ Para comparar las expectativas y las percepciones de los clientes a lo largo del tiempo, se puede seguir el comportamiento de las expectativas y percepciones de los clientes aplicando el SERVQUAL cada cierto tiempo de manera sucesiva.
- ✓ Para examinar segmentos de clientes que poseen diferentes percepciones sobre la calidad. El SERVQUAL, permite clasificar los clientes de la empresa en segmentos diferenciados y examinar las diferencias que puedan existir en las percepciones de calidad de servicio entre ellos.

2.4.4.4 Diseño y análisis de cuestionarios de calidad

Con el propósito de evaluar la calidad de servicio, se puede emplear cuestionarios con escalas estandarizadas como el SERVQUAL, cuya finalidad y validez ya ha sido mostrada por diversos investigadores porque son considerados instrumentos de medida válidos. (Camisón, et al., 2007).

Para diseñar y elaborar un cuestionario de calidad se pueden establecer cinco fases para medir la satisfacción del cliente:

- 1) Determinar las preguntas o ítems a incluir.- Como se va a valorar la calidad del servicio, los ítems o preguntas del cuestionario han de recoger aspectos valorados importantes desde la perspectiva del cliente.

Los tipos de preguntas se pueden clasificar de la siguiente manera:

- ✓ En función del grado de libertad para responder, es decir, pueden ser abiertas o cerradas.

- ✓ En función de las alternativas de respuestas.- estas pueden ser:
 - Preguntas dicotómicas.- preguntas cerradas donde se presentan dos opciones.
 - Preguntas con opción múltiple- preguntas cerradas en las que se ofrecen diferentes opciones.
 - ✓ En función del objetivo.- Las cuales pueden ser:
 - Preguntas de inicio.- se incluyen al principio del cuestionario y trata de despertar interés en el encuestado.
 - Preguntas filtro.- se utilizan para marcar la secuencia de las preguntas siguientes.
 - Preguntas de control.- sirven para comprobar la veracidad y coherencia de algunas respuestas.
 - Preguntas de clasificación.- sirven para describir las características de los entrevistados, como datos demográficos, económicos, sociales, culturales, situación familiar, etc.
- 2) Seleccionar el formato de respuesta
- ✓ Formato de Checklist.- Consiste en la enumeración de n listado de ítems a los cuales los clientes contestan <<si>> o <<no>>
 - ✓ Formato tipo Likert.- Presenta en un continuum bipolar distintas alternativas de respuesta, donde el extremo inferior es una respuesta negativa, mientras que el extremo superior es una respuesta positiva.
- 3) Redactar la introducción al cuestionario.- Encabezara el cuestionario, debe ser breve y debe explicar el propósito del cuestionario.
- 4) Pretest del cuestionario.- consiste en realizar una prueba piloto para detectar posibles errores o deficiencias en el que sirvan para efectuar las correcciones que sean necesarias.
- 5) Evaluación de la escala de medida.- se realiza con el cuestionario definitivo mediante una prueba piloto con un número de clientes suficientemente amplio; para verificar que no esté afectada por factores que hacen que el valor de la información no sea real, como: situación personal del entrevistado, método de recogida de información, selección de la muestra, etc.

Para analizar si la escala construida va a dar la información que se desea de la forma más exacta posible, hay que someter la escala a un análisis de fiabilidad y validez.

El análisis de fiabilidad sirve para averiguar si la forma en que se está midiendo es consistente. Cuanto menor error tenga la escala, más fiable será. Se pueden utilizar varias técnicas para analizar la fiabilidad pero la más empleada es la del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach.

Una escala es válida cuando mide lo que debe medir, por lo que con su análisis se pretende conocer si lo que la escala está midiendo es lo que realmente se pretende medir. La validez no puede ser estimada directamente, por lo que su análisis supone la utilización de técnicas estadísticas más complejas.

Una vez elaborado el cuestionario se ha de determinar el número de clientes que deberán llenarlos, es decir el tamaño de la muestra. Para seleccionar la muestra, existen diferentes procedimientos, conocidos como técnicas de muestreo. Para la medida de la calidad de servicio, dos son los tipos de muestreo más adecuados: el muestreo aleatorio simple y el muestreo aleatorio estratificado.

Respecto a la administración del cuestionario, es decir, la forma en que llenará el cliente el cuestionario, los métodos más comunes son la administración telefónica y la administración personal, aunque recientemente está cobrando auge la administración por Internet.

La explotación de los datos requiere soporte informático y utilización de técnicas estadísticas más o menos complejas que varían desde las estadísticas descriptivas hasta las técnicas de análisis multivariante, en función del tipo de análisis que se desea analizar.

“En la práctica empresarial las escalas de medición de la calidad se basan normalmente en las percepciones de los clientes, aunque los cuestionarios

pueden incluir escalas que valoran las expectativas y escalas que valoran las percepciones”.

CAPÍTULO III

3.1 Introducción

El tercer capítulo abarca la investigación de mercados del presente trabajo, la cual tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción actual del servicio de capacitación ofertado por el Patronato de Promoción Social y conocer los principales satisfactores y las necesidades de los beneficiarios.

3.2 ESTUDIO DE MERCADO - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Problema

Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del servicio de capacitación, para identificar la razón de la baja en la demanda de los cursos que a partir del año 2011 no cumplen con la planificación anual, establecida para el proyecto de capacitación.

3.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de mercado se realizara para lograr los siguientes objetivos.

3.3.1 Objetivo General

Analizar una investigación de mercados que permita medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios mayores de 8 años que hayan recibido y aprobado el servicio de capacitación que brinda el Patronato de Promoción Social del GADMUR, durante el periodo 2012-2013, con el fin de evaluar el servicio y por ende mejorarlo.

3.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Analizar el marco teórico de los modelos de evaluación del servicio, para identificar el que más se adapte a la oferta de capacitación del Patronato a través del análisis de la información secundaria.
- ✓ Diseñar la investigación de mercados a partir del modelo de evaluación seleccionado, cuya aplicación permita medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la oferta de capacitación del Patronato, con el fin de mejorar el servicio.

- ✓ Ejecutar la investigación de mercados para determinar el nivel de satisfacción del servicio de capacitación a través del modelo seleccionado.
- ✓ Establecer los principales hallazgos, en base al análisis de resultados que permitan diseñar una propuesta de mejora del servicio.

3.4 Hipótesis

En base a un diálogo exploratorio con el Coordinador del Patronato de Promoción Social se ha identificado los siguientes aspectos relacionados con la baja en la demanda de ciertos cursos desde el año 2011:

- ✓ EL nivel de satisfacción en la oferta de capacitación es aproximadamente del 80%.
- ✓ El 5% de los clientes consideran que el desempeño del capacitador fue insatisfactorio.

3.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.

3.5.1 Tipo de investigación

Investigación concluyente.- útil para la toma de decisiones a determinar, evaluar y elegir el mejor curso de acción. Dentro de la investigación concluyente se utilizará:

La Investigación descriptiva, la cual pretenderá definir ciertas magnitudes de parte del beneficiario frente a la oferta. Cuyo diseño será:

Longitudinal.- donde la muestra o muestras serán las mismas a lo largo del tiempo, es decir, a lo largo del tiempo se estudiarán las mismas personas y se medirán a las mismas variables.

3.5.2 Método de investigación.

3.5.2.1 Fuentes de información

En este apartado se determinarán las herramientas que se utilizarán en la investigación de mercados.

Fuente primaria.- información que se reúne con la finalidad específica de resolver el problema de una investigación.

El instrumento a utilizar en la presente investigación será la encuesta, el mismo que estará compuesto por preguntas que evaluarán las siguientes dimensiones que se muestran en la Tabla No 3.1:

Tabla No 3.1
Dimensiones del servicio de capacitación

Dimensión	Ítems	Aspecto valorado	Expectativa (E)	Percepción (P)	Importancia de la dimensión (reparto de 100 puntos)
Elementos tangibles:	1	Instalaciones físicas en buen estado	1 a 7	1 a 7	%
	2	Instalaciones ordenadas			
	3	Instalaciones limpias			
	4	Equipos y medios de trabajo en buen estado			
	5	Suministros (materiales o insumos) en buen estado			
	6	Apariencia pulcra de los capacitadores			
Fiabilidad:	7	Cumplimiento de la programación	1 a 7	1 a 7	%
	8	Calidad de los temas			
	9	Facilidad de explicación de los temas			
	10	Dinámica metodológica			
	11	Higiene en la manipulación de alimentos			
	12	La puntualidad			
	13	Cordialidad del capacitador			
	14	Conocimientos aplicables			
Capacidad de respuesta:	15	La atención brindada	1 a 7	1 a 7	%
	16	La rapidez en la atención			
	17	Colaboradores comunicativos			
	18	Colaboradores dispuestos a colaborar			
	19	Colaboradores que responden a sus inquietudes			
Seguridad:	20	Seguridad (integridad física/pertenencias)	1 a 7	1 a 7	%
	21	Colaboradores confiables			
Empatía:	22	Horario conveniente	1 a 7	1 a 7	%
	23	Atención personalizada de los colaboradores			
	24	Preocupación por los intereses de los clientes			
	25	Comprensión por las necesidades de los clientes			

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Para ello se desarrollará un cuestionario que estará compuesto por un conjunto de preguntas abiertas y cerradas; donde los encuestados responderán con sus propias palabras sobre lo que piensan del servicio de capacitación.

Fuente secundaria.- la información, que en esta investigación está comprendida por la base de datos existente en el Patronato de Promoción Social, para la entrega de certificados a los beneficiarios que aprobaron la capacitación, es decir, quienes cumplieron con el número de niveles establecidos para cada curso y fuentes de textos que se detallan en la Tabla No 3.2.

Tabla No 3.2
Fuentes secundarias

Objetivos específicos	Información requerida (dato secundario)	Fuente	Presentación del dato secundario (impreso, magnético, internet, etc.)
Aplicar el modelo SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio de capacitación que ofrece el Patronato, para mejorar el servicio.	Modelo de medición de la satisfacción del cliente	*Libro de Zeithaml, Valarie A. Parasuraman, A y Berry, Leonard L. (2007) *Libro de Camisón, Cruz y González (2007)	Impreso
Diseñar la investigación de mercados a partir del modelo SERVQUAL, para determinar el nivel de satisfacción del servicio de capacitación.	Desarrollo aplicativo de la Investigación de mercados y del Modelo SERVQUAL	*Libro de Zeithaml, Valarie A. Parasuraman, A y Berry, Leonard L. (2007) *Libro de Camisón, Cruz y González (2007) *Libro de Kotler y Keller (2006) *Libro de Malhotra (2008) *Libro de Kinnear y Taylor (1998) *Dominguez (2006) *Evans y Lindsay (2008) *Hoffman y Bateson (2008) *Gerson (1994) *Senlle, et al. (2000) *Churchill (2003) *Kinnear y Taylor (1998) *Hair. Bish. Ortinau, (2003) *Camisón, Cruz y González (2007)	Impreso
Ejecutar la investigación de mercados para determinar el nivel de satisfacción del servicio de capacitación a través del modelo SERVQUAL.	Base de datos de números de teléfonos de las personas que recibieron el servicio de capacitación	Información del Patronato del Promoción Social del GADMUR, ubicado en el Centro de Capacitación La Tolita	Magnético
Presentar los hallazgos, el desarrollo y el análisis de resultados para la propuesta de mejora del servicio.	Investigación de Mercados	*Libro de Kotler y Keller (2006) *Libro de Malhotra (2008) *Libro de Kinnear y Taylor (1998) *Libro de Mantilla (2006)	Impreso

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

3.5.2.2 Los métodos de investigación para recopilar información primaria

3.5.3 Definición de la población objetivo.

“Una **población** es la suma de datos de todos los elementos que comparten algún conjunto común de características y que constituyen el universo para los propósitos de los problemas de la investigación”. (Malhotra, 2008, pg. 335).

En la investigación, se definen los siguientes términos:

Elemento.- Personas de ambos géneros, mayores de 15 años de edad.

Unidad de muestreo.- en esta investigación lo representan las personas que tienen un número telefónico en funcionamiento y que desempeñan actividades como: estudiante, ama de casa, negocio propio, relación de dependencia y jubilado.

Extensión.- Personas que hayan recibido el servicio de capacitación que oferta el Patronato de Promoción Social del GADMUR en el cantón Rumiñahui.

Tiempo.-Enero 2012 – Marzo 2013

3.5.3.1 Determinación del marco de muestreo.

“EL marco de muestreo es la representación de los elementos de la población meta. Consiste en un listado o conjunto de instr.

En esta investigación, se determinó que el marco de muestreo es el siguiente:

Marco del muestreo: Base de datos del Patronato que se generó al facturar las inscripciones del 80% de personas que recibieron y aprobaron la capacitación, misma que será de utilidad para llevar a cabo esta investigación.

La técnica de muestreo a utilizar será:

- ✓ **Muestra probabilística.-** las unidades del muestreo que se seleccionen serán al azar.
- ✓ **Muestro aleatorio estratificado:** es aquel en el que se divide la población de N individuos, en K subpoblaciones o estratos, atendiendo a criterios que puedan ser importantes en el estudio, de tamaños respectivos N_1, \dots, N_k .

3.5.3.2 Método de contacto.- La encuesta se realizará utilizando el método de encuesta vía telefónica y entrevista personal.

Al momento de encuestar por este medio, se deberá dar a conocer al encuestado: que se leerán las preguntas, que sus respuestas serán en términos de satisfacción del servicio que recibió, que se utilizará una escala de 7 puntos, donde 1 denota Totalmente insatisfactorio y 7 Totalmente satisfactorio y que los números intermedios reflejan grados de satisfacción. Antes de leer las preguntas, se deberá reiterar que cuanto mayor sea el número, mayor es el grado de satisfacción. (Malhotra, 2008, pg. 302).

3.5.3.3 Técnica de muestreo.- Los cursos se imparten en diferentes centros y otros en casas comunales y espacios al aire libre, que por su naturaleza pueden variar así como por sus características y los lugares donde se ejecutan, en esta investigación será conveniente utilizar la técnica de muestreo estratificado. En la siguiente página se muestra la Tabla No 3.3 donde se detalla la información por estratos.

Tabla No 3.3
Estratos del servicio de Capacitación

Aula Estrato 1	Casa comunal Estrato 2	Cocina Estrato 3	Sala de computación Estrato 4	Parque Santa Clara Estrato 5
Arreglos florales	Agrícola	Bocaditos	Computación	Aeróbicos
Baile	Cocina ecuatoriana	Chocolatería	Diseño grafico	Artes marciales
Belleza	Nutrición	Cocina internacional	Internet	Yoga solar
Bisutería	Pecuaria	Gastronomía		
Bordados con cintas	Plan de negocios y tributación	Panadería		
Corte y confección	Corte y confección	Pastelería		
Guitarra				
Gimnasia para la tercera edad				
Manualidades				
Masajes Antiestrés				
Muñecas de tela				
Teatro				
Tejido				

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

3.5.3.3.1 Población

La población está representada por 1.604 personas que participaron y aprobaron la capacitación.

De la cual se dividió en dos poblaciones: la primera la representan las 1.235 personas que recibieron el servicio en el año 2012 y a quienes se les hará llenar el cuestionario por teléfono; y la segunda población la representan las 369 personas que recibirán la capacitación hasta el mes de marzo del 2013 y a quienes se les hará llenar el cuestionario de manera presencial en las aulas donde se imparten los cursos.

3.5.3.3.2 Tamaño de la muestra

La MUESTRA aleatoria se calculará estratificadamente según el área donde se ejecutan las capacitaciones tal como se detalló en la tabla 2.5

El fin de ésta investigación es medir el nivel de satisfacción del servicio de capacitación de todos los estratos antes mencionados, para ello el modelo SERVQUAL plantea evaluar las expectativas y percepciones de los participantes que recibieron el servicio. En vista de que en la Institución, es la primera vez que se aplica una encuesta cuyo modelo solicita evaluar las expectativas de los alumnos, se ve la necesidad de evaluar a los participantes que recibieron el servicio tanto en el año 2012 como en lo que va del 2013.

Por tanto, a los participantes del año 2012 se les evaluará únicamente la percepción del servicio recibido y a los del año 2013 se les evaluará las expectativas y percepciones del servicio.

La muestra se calculará de la población de 1.604 personas que participaron y aprobaron la capacitación de enero a diciembre en el año 2012 y de enero a marzo en el año 2013; se presenta a continuación en la Tabla No 3.4 las muestras.

3.5.3.4 Cálculo del tamaño de la muestra

n = tamaño de la muestra

p = probabilidad de éxito (en éste caso $50\% = 0,50$)

q = probabilidad de fracaso $1-p$ (en este caso $1-0,50=0,50$)

w_i = ponderación del estrato i

B = error de estimación = $0,05$

Z = Nivel de confianza $1,96$ (si la seguridad es del 95%)

L = número de estratos

N = número de unidades muestrales en la población

N_i = número de unidades muestrales en el estrato i

✓ Muestra de la población 2012

 + 5 = 248

✓ Muestra proporcional del estrato 1 (Aula)

$$n = 243 * 0,39$$

$$n = 95$$

✓ **Muestra proporcional del estrato 2 (Casas Comunales)**

$$N = 1235$$

$$N_1 = 145$$

$$w = \frac{N_1}{N}$$

$$w = 0,12$$

$$n = 243 * 0,12$$

$$n = 29 + 5 = 34$$

✓ **Muestra proporcional del estrato 3 (Cocina)**

$$N = 1235$$

$$N_1 = 260$$

$$w = \frac{N_1}{N}$$

$$w = 0,21$$

$$n = 243 * 0,21$$

$$n = 52$$

✓ **Muestra proporcional del estrato 4 (Sala de Computación)**

$$N = 1235$$

$$N_1 = 182$$

$$w = \frac{N_1}{N}$$

$$w = 0,15$$

$$n = 243 * 0,15$$

✓ **Muestra proporcional del estrato 5 (Parque Santa Clara)**

—

✓ **Muestra de la población 2013**

—————

—————

 + 18 = 173

✓ **Muestra proporcional del estrato 1 (Aula)**

—

✓ **Muestra proporcional del estrato 2 (Casas Comunes)**

$$N = 369$$

$$N_1 = 20$$

Debido a que el número de participantes que asistieron a la capacitación en las Casas Comunes fueron 20 personas, en éste estrato se realizó un censo.

✓ **Muestra proporcional del estrato 3 (Cocina)**

$$N = 369$$

$$N_1 = 123$$

$$w = \frac{N_1}{N}$$

$$w = 0,33$$

$$n = 155 * 0,33$$

$$n = 51$$

✓ **Muestra proporcional del estrato 4 (Sala de Computación)**

$$N = 369$$

$$N_1 = 55$$

$$w = \frac{N_1}{N}$$

$$w = 0,15$$

$$n = 155 * 0,15$$

$$n = 23 + 7 = 30$$

✓ **Muestra proporcional del estrato 5 (Parque Santa Clara)**

$$N = 369$$

$$N_1 = 90$$

$$w = \frac{N_1}{N}$$

$$w = 0,24$$

$$n = 155 * 0,24$$

$$n = 38$$

A continuación se presentan en las Tablas No 3.4 el total de la muestra y en la Tabla No 3.5 el número de encuestas realizadas, donde en la segunda tabla se observa que la muestra del año 2013 se duplica debido a que se encuestará dos veces a los mismos participantes, tanto al inicio como al final de la capacitación; antes de empezar el aprendizaje se solicitará información por medio del cuestionario, sobre las expectativas que tienen respecto a las clases que van a recibir y al final de ellas que den a conocer las percepciones del servicio que recibieron.

Tabla No 3.4
Resumen de muestra calculada

POBLACIÓN 2012	1.235	MUESTRA 2012	249
POBLACIÓN 2013	369	MUESTRA 2013	173
POBLACIÓN TOTAL	1.604	MUESTRA TOTAL	422

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Tabla No 3.5
Total de encuestas realizadas

POBLACIÓN 2012	1.235	MUESTRA 2012	Percepción		249
POBLACIÓN 2013	369	MUESTRA 2013	Expectativa	173	348
			Percepción	173	
POBLACIÓN TOTAL	1.604	ENCUESTAS TOTAL			595

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

3.6 PLAN DE TRABAJO DE CAMPO

3.6.1 Recopilación de la información y levantamiento de la encuesta.

3.6.1.1 Instructivo de encuesta

El presente trabajo tiene como objetivo detallar el procedimiento a seguir para llenar las encuestas de manera correcta.

- ✓ Se realizará la aplicación de encuestas en el Centro La Tolita durante la primera semana de abril de 2013.
- ✓ El encuestador realizará las encuestas mediante llamadas telefónicas y de manera personal en caso de que el alumno este actualmente recibiendo capacitación.
- ✓ La Sra. Alexandra Guanopatín será la responsable del levantamiento de encuestas que se aplicarán a los beneficiarios que recibieron y aprobaron la capacitación.
- ✓ Al momento de realizar la encuesta, la responsable deberá seguir los siguientes pasos:
 - Saludo y presentación
 - Explicación del motivo de la encuesta y petición para llenar el cuestionario.
 - Lectura de cada pregunta y registro de la respuesta del encuestado.
 - Agradecimiento y despedida.
- ✓ El tiempo promedio estimado para la realización de la encuesta será de 8 minutos, el instrumento en el que se registrarán las respuestas será una encuesta impresa y por último se ingresarán las respuestas en el paquete estadístico IBM SPSS Statistics V21 para la respectiva tabulación.
- ✓ La investigación se realizará a una población de 1.604 personas que recibieron la capacitación desde el mes de enero 2012 a marzo 2013.

3.7 DISEÑO DEL CUESTIONARIO

3.7.1 Cuestionario y análisis de cada variable

A continuación se presentan los diseños de dos cuestionarios; el primero que permitirá medir la expectativa de los participantes (Tabla No 3.6) y el segundo que permitirá medir la percepción de los mismos (Tabla No 3.7).

Tabla No 3.6
Cuestionario que medirá la expectativa de los participantes

OBJETIVO	VARIABLE	PREGUNTA	COMPONENTES	CÓDIGO	NIVELES DE MEDIDA
Identificar el curso y lugar donde se impartirá la capacitación	Curso	Nombre del curso:	Aeróbicos Agrícola Arreglos florales Artes marciales Baile Belleza Bisutería Bocaditos Bordados con cintas Chocolatería Cocina ecuatoriana Cocina internacional Computación Corte y confección Diseño gráfico Gastronomía Gimnasia para la tercera edad Guitarra Internet Manualidades Masajes Antiestrés Muñecas de tela Nutrición Panadería Pastelería Pecuaria Plan de negocios Tejido Teatro Yoga solar	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	Nominal
	Lugar	Lugar donde recibirá la capacitación:	Cocina Aula Sala de computación Casa Comunal Parque Santa Clara	1 2 3 4 5	Nominal
Conocer las características del encuestado para identificar el perfil del segmento que recibirá la capacitación	Días	El curso lo recibirá los días:	LU-MI-VI LU Y MI LU Y JU MI Y VI MA Y JU MA-JU-VI LU Y JU SÁBADOS SAB Y DOM DEFINIDO/COMUNIDAD	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Nominal
	Horario	El horario será:	07H00 A 09H00 08H00 A 09H00 08H00 A 10H00 08H00 A 11H00 08H30 A 09H30 09H00 A 10H00 09H00 A 11H00 11H00 A 13H00 14H00 A 16H00 16H00 A 19H00 14H00 A 17H00 18H00 A 20H00 08H00 A 13H00 DEFINIDO/COMUNIDAD	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	Nominal
	Participante	Nombres y apellidos del Participante:	Pregunta abierta		Encuesta
	Edad	Edad:	15 a 20 21 a 26 27 a 32 33 a 38 39 a 44 45 a 50 más de 50	1 2 3 4 5 6 7	Razón/Escala

	Actividad	Actividad:	Estudiante Ama de casa Negocio propio Relación de dependencia Jubilado	1 2 3 4 5	Nominal
	Género	Género:	Masculino Femenino	1 2	Nominal
	Residencia	Parroquia donde reside:	Sangolquí San Pedro de Taboada San Rafael Cotogchoa Rumipamba Fuera del cantón, dónde?_____	1 2 3 4 5 6	Nominal
	Dirección	E-mail:	Pregunta abierta		Nominal
	Teléfono	Teléfono:	Pregunta abierta		Nominal
Evaluar los elementos tangibles del servicio que el participante valora más, para identificar los elementos que se debe mejorar con el propósito de brindar un servicio de calidad	Aula	Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Orden	Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Limpieza	Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Equipos de trabajo	Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sean:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Suministros/Insumos	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Evaluar el nivel de satisfacción sobre el desempeño del capacitador para retroalimentar la gestión y mejorar la calidad de la metodología de la capacitación a fin de entregar	Capacitador	Nombres y Apellidos del capacitador:	Pregunta abierta	
Cumplimiento de programación		Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal

un servicio fiable	Temario	La calidad de los temas que se impartirán serán:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Conocimiento del capacitador	La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Metodología aplicada	Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Pulcritud en el capacitador	Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Higiene en la manipulación de alimentos	La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos será de manera:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Puntualidad	La puntualidad del capacitador en las clases será:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Cordialidad	La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Capacitación aplicable a la realidad laboral	Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal

Identificar los aspectos de atención al cliente que el participante valora para implementarlo o mejorarlo antes de iniciar el curso.	Capacidad de respuesta a los requerimientos de los participantes	Espera que la atención a sus requerimientos sea:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Atención oportuna	La rapidez con la que se le atenderá será:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Solución de inconvenientes	De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Capacidad de respuesta a inquietudes	Las respuestas a sus inquietudes se atenderán de manera:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Material promocional	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
Identificar los medios de seguridad que los participantes desean en cada lugar o espacio donde se imparten las capacitaciones	Servicio de seguridad (guardianía, equipos en buen estado y alarma)	Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Colaboradores que transmiten confianza	La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
Evaluar el proceso logístico del programa de capacitación para identificar los procesos a los que se debe dar atención oportuna y	Horario conveniente	La variedad en la oferta de horarios serán:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal

constante a fin de ofrecer un servicio conveniente y acorde a las necesidades de los beneficiarios	Satisfacción del requerimiento entregado	Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Organización de la capacitación	La organización de la capacitación será:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
Conocer la expectativa que tiene el participante con respecto al servicio de capacitación	Curso satisfactorio	¿Le parece que el curso se impartirá de manera?	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Tabla No 3.7
Cuestionario que medirá la percepción de los participantes

OBJETIVO	VARIABLE	PREGUNTA	COMPONENTES	CÓDIGO	NIVELES DE MEDIDA
Identificar el curso y lugar donde se impartió la capacitación	Curso	Nombre del curso:	Aeróbicos Agrícola Arreglos florales Artes marciales Baile Belleza Bisutería Bocaditos Bordados con cintas Chocolatería Cocina ecuatoriana Cocina internacional Computación Corte y confección Diseño gráfico Gastronomía Gimnasia para la tercera edad Guitarra Internet Manualidades Masajes Antiestrés Muñecas de tela Nutrición Panadería Pastelería Pecuaria Plan de negocios Tejido Teatro Yoga solar	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	Nominal
	Lugar	Lugar donde recibió la capacitación:	Cocina Aula Sala de computación Casa Comunal Parque Santa Clara	1 2 3 4 5	Nominal
Conocer las características del encuestado para identificar el perfil del segmento que recibió la capacitación	Días	El curso lo recibió los días:	LU-MI-VI LU Y MI LU Y JU MI Y VI MA Y JU MA-JU-VI LU Y JU SÁBADOS SAB Y DOM DEFINIDO/COMUNIDAD	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Nominal
	Horario	El horario fue:	07H00 A 09H00 08H00 A 09H00 08H00 A 10H00 08H00 A 11H00 08H30 A 09H30 09H00 A 10H00 09H00 A 11H00 11H00 A 13H00 14H00 A 16H00 16H00 A 19H00 14H00 A 17H00 18H00 A 20H00 08H00 A 13H00 DEFINIDO/COMUNIDAD	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	Nominal
	Participante	Nombres y apellidos del participante:	Pregunta abierta		Encuesta

	Edad	Edad:	15 a 20 21 a 26 27 a 32 33 a 38 39 a 44 45 a 50 más de 50	1 2 3 4 5 6 7	Razón/Escala
	Actividad	Actividad:	Estudiante Ama de casa Negocio propio Relación de dependencia Jubilado	1 2 3 4 5	Nominal
	Género	Género:	Masculino Femenino	1 2	Nominal
	Residencia	Parroquia donde reside:	Sangolquí San Pedro de Taboada San Rafael Cotogchoa Rumipamba Fuera del cantón, dónde? _____	1 2 3 4 5 6	Nominal
	Dirección	E-mail:	Pregunta abierta		Nominal
	Teléfono	Teléfono:	Pregunta abierta		Nominal
Evaluar los elementos tangibles del servicio, para identificar las oportunidades de mejorar la capacitación con el propósito de brindar un servicio de calidad	Aula	El lugar donde recibió la capacitación fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Orden	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Limpieza	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Equipos de trabajo	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Suministros/Insumos	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
Evaluar el nivel de satisfacción sobre el	Capacitador	Nombres y Apellidos del capacitador:	Pregunta abierta		Encuesta

desempeño del capacitador para retroalimentar la gestión y mejorar la calidad de la metodología de la capacitación a fin de entregar un servicio fiable	Cumplimiento de programación	El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Temario	La calidad de los temas impartidos fueron:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Conocimiento del capacitador	La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Metodología aplicada	La dinámica metodológica del capacitador fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Pulcritud en el capacitador	La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Higiene en la manipulación de alimentos	La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Puntualidad	La puntualidad del capacitador en las clases fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Cordialidad	Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Capacitación aplicable a la realidad laboral	Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal

Identificar el nivel de satisfacción de los participantes sobre los aspectos de atención al cliente en la capacitación para conocer la capacidad de respuesta del servicio entregado a fin de mejorarlos	Capacidad de respuesta a los requerimientos de los participantes	La atención que le brindaron fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Atención oportuna	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Solución de inconvenientes	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Capacidad de respuesta a inquietudes	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Material promocional	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le parece:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
Evaluar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a los medios de seguridad que se les provee en cada lugar o espacio donde se imparten las capacitaciones	Servicio de seguridad (guardianía, equipos en buen estado y alarma)	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Colaboradores que transmiten confianza	La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
Evaluar el proceso logístico del programa de capacitación para identificar los procesos a los que se debe dar atención oportuna y constante a fin de ofrecer un servicio conveniente y acorde a las necesidades	Horario conveniente	El horario de clases establecido fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Satisfacción del requerimiento entregado	Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Organización de la capacitación	La organización de la capacitación fue:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio	1 2 3	Ordinal

de los beneficiarios			Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	4 5 6 7	
Identificar los cursos que dan mayor satisfacción por su buen desempeño	Curso satisfactorio	El curso estuvo:	Totalmente insatisfactorio Bastante insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Bastante satisfactorio Totalmente satisfactorio	1 2 3 4 5 6 7	Nominal
Identificar los cursos que no se están ofertando y que requiere la comunidad	Cursos nuevos	¿Qué otro curso le gustaría que se imparta?	Pregunta abierta		Nominal

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

3.7.2 Elaboración de la encuesta

Considerando las pautas establecidas en las Tablas No 3.6 y No 3.7, a continuación se presentan las encuestas con las cuales se trabajará en el proyecto.

3.7.2.1 Diseño y estructura de las encuestas

Se diseñará cuatro modelos iguales en su contexto pero diferenciados por el color y su aclaración en el encabezado de la encuesta donde se indicará el estrato al que se evaluará. Diseños que serán elaborados a partir del modelo de la Unidad de Educación Continua de la ESPE, al que se le rediseñó de acuerdo a la aplicación de los modelos propuestos. Estos se presentan en las Figuras No 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4.

3.7.2.2 Encuesta para el Estrato 1 (Cocina).

Figura No 3.1

Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 1.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI							
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL							
PROYECTO DE CAPACITACIÓN							
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN (COCINA)							
Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio.							
La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación.							
Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.							
CAPACITADOR:							
NOMBRE DEL CURSO:							
LUGAR:							
FECHA:							
Edad años 8 a 15__ 16 a 21__ 22 a 27__ 28 a 33__ 34 a 39__ 40 a 45__ 46 a 51__ más de 52							
Actividad: Estudiante__ Ama de casa__ Negocio propio__ Relación de dependencia__ Jubilado							
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>							
<i>Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 5, siendo 1 lo muy insatisfactorio y 5 lo muy satisfactorio.</i>							
A	CONTENIDO		1	2	3	4	5
A1	El grado de cumplimiento de la programación fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5
A2	Los temas han generado un nivel:		1	2	3	4	5
A3	El taller cubrió sus expectativas de forma:		1	2	3	4	5
A4	Los conocimientos adquiridos son aplicables a la realidad laboral:		1	2	3	4	5
B	EL NIVEL EN EL CAPACITADOR		1	2	3	4	5
B1	La exposición en el contenido y el objetivo del curso fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5
B2	El conocimiento del tema tratado me pareció:		1	2	3	4	5
B3	Expone los conceptos con claridad y precisión de forma:		1	2	3	4	5
B4	Propicia una clase participativa en el aula:		1	2	3	4	5
B5	Facilita el aprendizaje en forma dinámica:		1	2	3	4	5
B6	Mantienen cordialidad con el estudiante de forma:		1	2	3	4	5
B7	Contesta las preguntas en forma clara y completa		1	2	3	4	5
B8	Utiliza adecuadamente los recursos en el aula:		1	2	3	4	5
B9	Puntualidad:		1	2	3	4	5
B10	Atención oportuna a las inquietudes:		1	2	3	4	5
B11	Inculca valores y actitudes positivas:		1	2	3	4	5
C	MATERIAL DE APOYO		1	2	3	4	5
C1	El material/insumo que le fue proporcionado fue:	Muy	1	2	3	4	5
C2	El calidad del material/insumo que le fue proporcionado fue:	Insatisfactorio	1	2	3	4	5
D	ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA		1	2	3	4	5
D1	El grado de satisfacción respecto a la organización de la capacitación fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5
D2	La organización logística fue:		1	2	3	4	5
D3	La puntualidad en los horarios establecidos fue:		1	2	3	4	5
D4	El orden y limpieza del espacio donde se impartió la capacitación fue:		1	2	3	4	5
¿Recomendaría que el capacitador dicte este curso , en otra oportunidad?: si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>							
¿Por qué?							
Qué curso le gustaría recibir?							
1							
2							
3							
Nombres y Apellidos del Alumno:							
E-mail:							
Teléfono:							
Elaborado por: Alexandra Guanopatin							
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides							
Al:							

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

3.7.2.3 Encuesta para el Estrato 2 (Manualidades y temáticas varias).

Figura No 3.2

Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 2.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI								
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL								
PROYECTO DE CAPACITACIÓN								
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN (MANUALIDADES Y TEMÁTICAS VARIAS)								
Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio.								
La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación.								
Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.								
CAPACITADOR:								
NOMBRE DEL CURSO:								
LUGAR:								
FECHA:								
Edad años 8 a 15__ 16 a 21__ 22 a 27__ 28 a 33__ 34 a 39__ 40 a 45__ 46 a 51__ más de 52								
Actividad: Estudiante__ Ama de casa__ Negocio propio__ Relación de dependencia__ Jubilado								
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>								
Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 5, siendo 1 lo muy insatisfactorio y 5 lo muy satisfactorio.								
A	CONTENIDO							
A1	El grado de cumplimiento de la programación fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
A2	Los temas han generado un nivel:		1	2	3	4	5	
A3	El taller cubrió sus expectativas de forma:		1	2	3	4	5	
A4	Los conocimientos adquiridos son aplicables a la realidad laboral:		1	2	3	4	5	
B	EL NIVEL EN EL CAPACITADOR							
B1	La exposición en el contenido y el objetivo del curso fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
B2	El conocimiento del tema tratado me pareció:		1	2	3	4	5	
B3	Expone los conceptos con claridad y precisión de forma:		1	2	3	4	5	
B4	Propicia una clase participativa en el aula:		1	2	3	4	5	
B5	Facilita el aprendizaje en forma dinámica:		1	2	3	4	5	
B6	Mantienen cordialidad con el estudiante de forma:		1	2	3	4	5	
B7	Contesta las preguntas en forma clara y completa		1	2	3	4	5	
B8	Utiliza adecuadamente los recursos en el aula:		1	2	3	4	5	
B9	Puntualidad:		1	2	3	4	5	
B10	Atención oportuna a las inquietudes:		1	2	3	4	5	
B11	Inculca valores y actitudes positivas:		1	2	3	4	5	
C	MATERIAL DE APOYO							
C1	El material/insumo que le fue proporcionado fue:	Muy	1	2	3	4	5	Muy
C2	El calidad del material/insumo que le fue proporcionado fue:	Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Satisfactorio
D	ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA							
D1	El grado de satisfacción respecto a la organización de la capacitación fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
D2	La organización logística fue:		1	2	3	4	5	
D3	La puntualidad en los horarios establecidos fue:		1	2	3	4	5	
D4	El orden y limpieza del espacio donde se impartió la capacitación fue:		1	2	3	4	5	
¿Recomendaría que el capacitador dicte este curso , en otra oportunidad?: si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>								
¿Por qué?								
Qué curso le gustaría recibir?								
1								
2								
3								
Nombres y Apellidos del Alumno:								
E-mail:								
Teléfono:								
Elaborado por: Alexandra Guanopatin								
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides								
AI:								

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

3.7.2.4 Encuesta para el Estrato 3 (Sala de computación).

Figura No 3.3

Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 3.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI								
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL								
PROYECTO DE CAPACITACIÓN								
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN (SALA DE COMPUTACIÓN)								
Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio.								
La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación.								
Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.								
CAPACITADOR:								
NOMBRE DEL CURSO:								
LUGAR:								
FECHA:								
Edad años 8 a 15__ 16 a 21__ 22 a 27__ 28 a 33__ 34 a 39__ 40 a 45__ 46 a 51__ más de 52								
Actividad: Estudiante__ Ama de casa__ Negocio propio__ Relación de dependencia__ Jubilado								
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>								
<i>Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 5, siendo 1 lo muy insatisfactorio y 5 lo muy satisfactorio.</i>								
A	CONTENIDO		1	2	3	4	5	
A1	El grado de cumplimiento de la programación fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
A2	Los temas han generado un nivel:		1	2	3	4	5	
A3	El taller cubrió sus expectativas de forma:		1	2	3	4	5	
A4	Los conocimientos adquiridos son aplicables a la realidad laboral:		1	2	3	4	5	
B	EL NIVEL EN EL CAPACITADOR		1	2	3	4	5	
B1	La exposición en el contenido y el objetivo del curso fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
B2	El conocimiento del tema tratado me pareció:		1	2	3	4	5	
B3	Expone los conceptos con claridad y precisión de forma:		1	2	3	4	5	
B4	Propicia una clase participativa en el aula:		1	2	3	4	5	
B5	Facilita el aprendizaje en forma dinámica:		1	2	3	4	5	
B6	Mantienen cordialidad con el estudiante de forma:		1	2	3	4	5	
B7	Contesta las preguntas en forma clara y completa		1	2	3	4	5	
B8	Utiliza adecuadamente los recursos en el aula:		1	2	3	4	5	
B9	Puntualidad:		1	2	3	4	5	
B10	Atención oportuna a las inquietudes:		1	2	3	4	5	
B11	Inculca valores y actitudes positivas:		1	2	3	4	5	
C	MATERIAL DE APOYO		1	2	3	4	5	
C1	El material/insumo que le fue proporcionado fue:	Muy	1	2	3	4	5	Muy
C2	El calidad del material/insumo que le fue proporcionado fue:	Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Satisfactorio
D	ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA		1	2	3	4	5	
D1	El grado de satisfacción respecto a la organización de la capacitación fue:	Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
D2	La organización logística fue:		1	2	3	4	5	
D3	La puntualidad en los horarios establecidos fue:		1	2	3	4	5	
D4	El orden y limpieza del espacio donde se impartió la capacitación fue:		1	2	3	4	5	
¿Recomendaría que el capacitador dicte este curso , en otra oportunidad?: si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>								
¿Por qué?								
Qué curso le gustaría recibir?								
1								
2								
3								
Nombres y Apellidos del Alumno:								
E-mail:								
Teléfono:								
Elaborado por: Alexandra Guanopatin								
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides								
AI:								

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

3.7.2.5 Encuesta para el Estrato 4 (Capacitación Externa).

Figura No 3.4
Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 4.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI												
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL												
PROYECTO DE CAPACITACIÓN												
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN (CAPACITACIÓN EXTERNA)												
Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio.												
La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación.												
Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.												
CAPACITADOR:												
NOMBRE DEL CURSO:												
LUGAR:												
FECHA:												
Edad años 8 a 15__ 16 a 21__ 22 a 27__ 28 a 33__ 34 a 39__ 40 a 45__ 46 a 51__ más de 52												
Actividad: Estudiante__ Ama de casa__ Negocio propio__ Relación de dependencia__ Jubilado												
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>												
<i>Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 5, siendo 1 lo muy insatisfactorio y 5 lo muy satisfactorio.</i>												
A	CONTENIDO											
A1	El grado de cumplimiento de la programación fue:					Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
A2	Los temas han generado un nivel:						1	2	3	4	5	
A3	El taller cubrió sus expectativas de forma:						1	2	3	4	5	
A4	Los conocimientos adquiridos son aplicables a la realidad laboral:						1	2	3	4	5	
B	EL NIVEL EN EL CAPACITADOR											
B1	La exposición en el contenido y el objetivo del curso fue:					Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
B2	El conocimiento del tema tratado me pareció:						1	2	3	4	5	
B3	Expone los conceptos con claridad y precisión de forma:						1	2	3	4	5	
B4	Propicia una clase participativa en el aula:						1	2	3	4	5	
B5	Facilita el aprendizaje en forma dinámica:						1	2	3	4	5	
B6	Mantienen cordialidad con el estudiante de forma:						1	2	3	4	5	
B7	Contesta las preguntas en forma clara y completa						1	2	3	4	5	
B8	Utiliza adecuadamente los recursos en el aula:						1	2	3	4	5	
B9	Puntualidad:						1	2	3	4	5	
B10	Atención oportuna a las inquietudes:						1	2	3	4	5	
B11	Inculca valores y actitudes positivas:						1	2	3	4	5	
C	MATERIAL DE APOYO											
C1	El material/insumo que le fue proporcionado fue:					Muy	1	2	3	4	5	Muy
C2	El calidad del material/insumo que le fue proporcionado fue:					Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Satisfactorio
D	ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA											
D1	El grado de satisfacción respecto a la organización de la capacitación fue:					Muy Insatisfactorio	1	2	3	4	5	Muy Satisfactorio
D2	La organización logística fue:						1	2	3	4	5	
D3	La puntualidad en los horarios establecidos fue:						1	2	3	4	5	
D4	El orden y limpieza del espacio donde se impartió la capacitación fue:						1	2	3	4	5	
¿Recomendaría que el capacitador dicte este curso , en otra oportunidad?: si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>												
¿Por qué?												
Qué curso le gustaría recibir?												
1												
2												
3												
Nombres y Apellidos del Alumno:												
E-mail:												
Teléfono:												
Elaborado por: Alexandra Guanopatin												
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides												
AI:												

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Se hicieron las siguientes observaciones a los modelos antes expuestos:

- ✓ Se consideró que los cuatro modelos iguales en su contexto pero diferenciados en el color, se debía reducir a dos modelos únicamente; un formato que evalúe la expectativa y percepción de los participantes de las capacitaciones que se ejecuten en el aula de cocina; y otro con iguales características que evalúe a los participantes de los otros estratos que no se imparten en la cocina.
- ✓ Además, que la escala de 5 puntos, que iba de 5 (muy de acuerdo) a 1 (muy en desacuerdo) debe ser reemplazada por la escala de 7 puntuaciones que irán de 7 (Totalmente satisfactorio) a 1 (Totalmente insatisfactorio) para que la medición de cada criterio sea más específica. Quedando como resultado una encuesta con dos escalas de 7 puntos; una que evaluará las expectativas y junto a ella, la escala que medirá las percepciones.

Con las observaciones antes descritas se resolvió elaborar los modelos que se presentan en la siguiente página.

3.7.3 Diseño y estructura de la segunda encuesta propuesta

A continuación se presentan los diseños de dos cuestionarios; el primero que permitirá medir expectativa y percepción de los participantes de los estratos 1 (Aula), 2 (Casas Comunales), 4 (Sala de computación) y 5 (Parque Santa Clara) de los participantes (Figura No 3.5) y el segundo que permitirá medir la percepción del estrato 3 (Cocina) (Figura No 3.6).

Figura No 3.5

3.7.3.1 Encuesta para medir expectativa y percepción de los participantes de los estratos 1 (Aula), 2 (Casas Comunales), 4 (Sala de computación) y 5 (Parque Santa Clara).

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI																																																																																																																																																																																																											
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL																																																																																																																																																																																																											
PROYECTO DE CAPACITACIÓN																																																																																																																																																																																																											
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN 2012-2013																																																																																																																																																																																																											
<p>Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio. La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación. Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>NOMBRE DEL CURSO: <input type="radio"/> Aeróbicos <input type="radio"/> Agrícola <input type="radio"/> Arreglos florales <input type="radio"/> Artes marciales <input type="radio"/> Baile</p> <p><input type="radio"/> Belleza <input type="radio"/> Bisutería <input type="radio"/> Bocaditos <input type="radio"/> Bordados con cintas <input type="radio"/> Chocolatería <input type="radio"/> Cocina ecuatoriana</p> <p><input type="radio"/> Cocina internacional <input type="radio"/> Computación <input type="radio"/> Corte y confección <input type="radio"/> Diseño gráfico <input type="radio"/> Gastronomía <input type="radio"/> Gimnasia tercera edad</p> <p><input type="radio"/> Guitarra <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Manualidades <input type="radio"/> Masajes antiestrés <input type="radio"/> Muñecas de tela <input type="radio"/> Nutrición</p> <p><input type="radio"/> Panadería <input type="radio"/> Pastelería <input type="radio"/> Pecuaria <input type="radio"/> Plan de negocios <input type="radio"/> Tejido <input type="radio"/> Yoga solar</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>LUGAR DONDE RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN: Cocina ___ Aula ___ Sala de computación ___ Casa comunal ___ Parque Santa Clara ___</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>EL CURSO LO RECIBIÓ LOS DÍAS: ___ LU-MI-VI ___ LU Y MI ___ MI Y VI ___ MA Y JU ___ MA-JU Y VI ___ LU Y JU ___ SÁBADOS</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>EL HORARIO DEL CURSO FUE DE: ___ 08H00 A 10H00 ___ 08H00 A 11H00 ___ 11H00 A 13H00 ___ 14H00 A 16H00</p> <p>___ 16H00 A 19H00 ___ 14H00 A 17H00 ___ 18H00 A 20H00</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>PARROQUIA DONDE RESIDE:</p> <p><input type="radio"/> Sangolquí <input type="radio"/> San Pedro de Taboada <input type="radio"/> San Rafael <input type="radio"/> Logchoa <input type="radio"/> Mipamba <input type="radio"/> Fuera del cantón, dónde? _____</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>FECHA EN LA QUE SE REALIZÓ LA ENCUESTA:</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Edad: ___ 15 a 20 ___ 21 a 26 ___ 27 a 32 ___ 33 a 38 ___ 39 a 44 ___ 45 a 50 ___ más de 50</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Actividad: Estudiante ___ Ama de casa ___ Negocio propio ___ Relación de dependencia ___ Jubilado ___</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Género: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 7, siendo 1 lo Totalmente insatisfactorio y 7 lo Totalmente satisfactorio.</p>																																																																																																																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>%</th> <th>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)</th> <th colspan="7">Expectativa</th> <th colspan="7">Percepción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1</td> <td></td> <td>Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td></td> <td>Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>A3</td> <td></td> <td>Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>A4</td> <td></td> <td>Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>A5</td> <td></td> <td>La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> </tr> </tbody> </table>												A	%	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)	Expectativa							Percepción							A1		Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							A2		Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							A3		Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							A4		Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							A5		La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7										Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																				
A	%	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)	Expectativa							Percepción																																																																																																																																																																																																	
A1		Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
A2		Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
A3		Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
A4		Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
A5		La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
			Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																																																																																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>B</th> <th>%</th> <th>EL CAPACITADOR (Fiabilidad)</th> <th colspan="7">Expectativa</th> <th colspan="7">Percepción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>B1</td> <td></td> <td>Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td>Los temas que se impartirán serán:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>B3</td> <td></td> <td>La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>B4</td> <td></td> <td>Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>B5</td> <td></td> <td>Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>B6</td> <td></td> <td>La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos será de manera:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>B7</td> <td></td> <td>La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>B8</td> <td></td> <td>La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>B9</td> <td></td> <td>Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> </tr> </tbody> </table>												B	%	EL CAPACITADOR (Fiabilidad)	Expectativa							Percepción							B1		Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							B2		Los temas que se impartirán serán:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							B3		La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							B4		Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							B5		Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							B6		La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos será de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							B7		La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							B8		La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							B9		Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7										Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio
B	%	EL CAPACITADOR (Fiabilidad)	Expectativa							Percepción																																																																																																																																																																																																	
B1		Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
B2		Los temas que se impartirán serán:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
B3		La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
B4		Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
B5		Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
B6		La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos será de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
B7		La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
B8		La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
B9		Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
			Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																																																																																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>C</th> <th>%</th> <th>LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)</th> <th colspan="7">Expectativa</th> <th colspan="7">Percepción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td>Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td>La rapidez con la que se le atenderá será:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>C3</td> <td></td> <td>De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>C4</td> <td></td> <td>Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>C5</td> <td></td> <td>El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> </tr> </tbody> </table>												C	%	LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)	Expectativa							Percepción							C1		Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							C2		La rapidez con la que se le atenderá será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							C3		De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							C4		Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							C5		El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7										Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																				
C	%	LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)	Expectativa							Percepción																																																																																																																																																																																																	
C1		Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
C2		La rapidez con la que se le atenderá será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
C3		De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
C4		Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
C5		El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
			Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																																																																																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>D</th> <th>%</th> <th>SEGURIDAD</th> <th colspan="7">Expectativa</th> <th colspan="7">Percepción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1</td> <td></td> <td>Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td></td> <td>La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> </tr> </tbody> </table>												D	%	SEGURIDAD	Expectativa							Percepción							D1		Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							D2		La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7										Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																																																																							
D	%	SEGURIDAD	Expectativa							Percepción																																																																																																																																																																																																	
D1		Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
D2		La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
			Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																																																																																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>E</th> <th>%</th> <th>PROCESO LOGÍSTICO</th> <th colspan="7">Expectativa</th> <th colspan="7">Percepción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>E1</td> <td></td> <td>La variedad en la oferta de horarios serán:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>E2</td> <td></td> <td>Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>E3</td> <td></td> <td>La organización de la capacitación será:</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td>E4</td> <td></td> <td>Le parece que el curso se impartirá de manera?</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> <td colspan="7">1 2 3 4 5 6 7</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Insatisfactorio</td> <td colspan="5"></td> <td>Totalmente Satisfactorio</td> </tr> </tbody> </table>												E	%	PROCESO LOGÍSTICO	Expectativa							Percepción							E1		La variedad en la oferta de horarios serán:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							E2		Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							E3		La organización de la capacitación será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7							E4		Le parece que el curso se impartirá de manera?	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7										Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																																					
E	%	PROCESO LOGÍSTICO	Expectativa							Percepción																																																																																																																																																																																																	
E1		La variedad en la oferta de horarios serán:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
E2		Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
E3		La organización de la capacitación será:	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
E4		Le parece que el curso se impartirá de manera?	1 2 3 4 5 6 7							1 2 3 4 5 6 7																																																																																																																																																																																																	
			Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio						Totalmente Insatisfactorio						Totalmente Satisfactorio																																																																																																																																																																																						
<p>Nombres y Apellidos del capacitador:</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Nombres y Apellidos del participante:</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>E-mail:</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Teléfono:</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Elaborado por: Alexandra Guanopatin</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides</p>																																																																																																																																																																																																											
<p>Gracias por su colaboración!!!</p>																																																																																																																																																																																																											

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Figura No 3.6

3.7.3.2 Encuesta para medir expectativa y percepción de los participantes del estrato No 3 (Cocina).

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI																				
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL																				
PROYECTO DE CAPACITACIÓN																				
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN (Cocina) 2012-2013																				
<p>Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio. La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación. Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.</p>																				
<p>NOMBRE DEL CURSO: <input type="radio"/> Aeróbicos <input type="radio"/> Agrícola <input type="radio"/> Arreglos florales <input type="radio"/> Artes marciales <input type="radio"/> Baile</p> <p><input type="radio"/> Belleza <input type="radio"/> Bisutería <input type="radio"/> Bocabitos <input type="radio"/> Bordados con cintas <input type="radio"/> Chocolatería <input type="radio"/> Cocina ecuatoriana</p> <p><input type="radio"/> Cocina internacional <input type="radio"/> Computación <input type="radio"/> Corte y confección <input type="radio"/> Diseño gráfico <input type="radio"/> Gastronomía <input type="radio"/> Gimnasia tercera edad</p> <p><input type="radio"/> Guitarra <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Manualidades <input type="radio"/> Masajes antiestrés <input type="radio"/> Muñecas de tela <input type="radio"/> Nutrición</p> <p><input type="radio"/> Panadería <input type="radio"/> Pastelería <input type="radio"/> Pecuaria <input type="radio"/> Plan de negocios <input type="radio"/> Tejido <input type="radio"/> Yoga solar</p>																				
LUGAR DONDE RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN: Cocina ___ Aula ___ Sala de computación ___ Casa comunal ___ Parque Santa Clara ___																				
EL CURSO LO RECIBIÓ LOS DÍAS: ___ LU-MI-VI ___ LU Y MI ___ MI Y VI ___ MA Y JU ___ MA-JU Y VI ___ LU Y JU ___ SÁBADOS																				
EL HORARIO DEL CURSO FUE DE: ___ 08H00 A 10H00 ___ 08H00 A 11H00 ___ 11H00 A 13H00 ___ 14H00 A 16H00																				
___ 16H00 A 19H00 ___ 14H00 A 17H00 ___ 18H00 A 20H00																				
PARROQUIA DONDE RESIDE:																				
<input type="radio"/> Sangolquí <input type="radio"/> San Pedro de Taboada <input checked="" type="radio"/> San Rafael <input type="radio"/> Chogchoa <input type="radio"/> Mipamba <input type="radio"/> Otra del cantón, dónde? _____																				
FECHA EN LA QUE SE REALIZÓ LA ENCUESTA:																				
Edad: ___ 15 a 20 ___ 21 a 26 ___ 27 a 32 ___ 33 a 38 ___ 39 a 44 ___ 45 a 50 ___ más de 50																				
Actividad: Estudiante ___ Ama de casa ___ Negocio propio ___ Relación de dependencia ___ Jubilado ___																				
Género: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino																				
Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 7, siendo 1 lo Totalmente insatisfactorio y 7 lo Totalmente satisfactorio.																				
A	%	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)	Expectativa						Percepción											
A1		El lugar donde recibió la capacitación fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
A2		El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
A3		La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
A4		Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
A5		La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B	%	EL CAPACITADOR (Fiabilidad)	Expectativa						Percepción											
B1		El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B2		La calidad de los temas impartidos fueron:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B3		La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B4		La dinámica metodológica del capacitador fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B5		La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B6		La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B7		La puntualidad del capacitador en las clases fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B8		Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B9		Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
C	%	LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)	Expectativa						Percepción											
C1		La atención que le brindaron fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
C2		La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
C3		De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
C4		Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
C5		El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le parece:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
D	%	SEGURIDAD	Expectativa						Percepción											
D1		Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
D2		La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
E	%	PROCESO LOGÍSTICO	Expectativa						Percepción											
E1		El horario de clases establecido fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
E2		Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
E3		La organización de la capacitación fue:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
E4		El curso estuvo:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
Nombres y Apellidos del capacitador:																				
Nombres y Apellidos del participante:																				
E-mail:																				
Teléfono:																				
Elaborado por: Alexandra Guanopatin																				
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides																				
Gracias por su colaboración!!!																				

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

De los modelos propuestos anteriormente se hicieron las siguientes observaciones:

- ✓ Debido a que las preguntas deben ir en tiempos diferentes (expectativas en tiempo futuro y percepción en tiempo pasado), se resolvió elaborar cuatro modelos de encuestas, tal como se detallan a continuación:
 - Encuesta-expectativa Estrato 2 y 3
 - Encuesta-expectativa Estrato 1, 4 y 5
 - Encuesta-percepción Estrato 2 y 3
 - Encuesta-percepción Estrato 1, 4 y 5
- ✓ En base a las observaciones antes mencionadas se resolvió elaborar los modelos que se presentan en la siguiente página, a las cuales se corrigió faltas ortográficas y se completó las preguntas con información como: horarios, días y nombres de los cursos que estaban dentro del paquete de capacitación y que no estaban contando en la encuesta modelo.

Con las observaciones antes descritas se resolvió elaborar los cambios que se presentan a continuación:

- ✓ En la primera parte de la encuesta (Figura No 3.7) se trata de identificar el nombre del curso, el horario y la parroquia donde reside el encuestado.

Figura No 3.7

Identificación del curso y ubicación de residencia del participante en la encuesta

LUGAR DONDE RECIBIRÁ LA CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/> Cocina <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Sala de computación <input type="checkbox"/> Casa comunal <input type="checkbox"/> Parque Santa Clara					
EL CURSO LO RECIBIRÁ LOS DÍAS: <input type="checkbox"/> LU-MI-VI <input type="checkbox"/> LU Y MI <input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> MI Y VI <input type="checkbox"/> MA Y JU <input type="checkbox"/> MA-JU-VI					
<input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> SÁBADOS <input type="checkbox"/> SÁB Y DOM <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD					
EL HORARIO DEL CURSO SERÁ: <input type="checkbox"/> 07H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 08H30 A 09H30					
<input type="checkbox"/> 09H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 09H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 11H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 16H00 <input type="checkbox"/> 16H00 A 19H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 17H00					
<input type="checkbox"/> 18H00 A 20H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD					
PARROQUIA DONDE RESIDE:					
<input type="radio"/> Sangolquí <input type="radio"/> San Pedro de Taboada <input type="radio"/> San Rafael <input type="radio"/> Cotogchoa <input type="radio"/> Rumipamba <input type="radio"/> Fuera del cantón, dónde? _____					
FECHA EN LA QUE SE REALIZÓ LA ENCUESTA:					

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

- ✓ En la segunda parte de la encuesta (Figura No 3.8) se trata de recopilar los siguientes datos: edad, género y ocupación del participante.

Figura No 3.8
Identificación de edad y género del participante en la encuesta

Edad:	<input type="checkbox"/> 15 a 20	<input type="checkbox"/> 21 a 26	<input type="checkbox"/> 27 a 32	<input type="checkbox"/> 33 a 38	<input type="checkbox"/> 39 a 44	<input type="checkbox"/> 45 a 50	<input type="checkbox"/> más de 50
Actividad:	<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Ama de casa	<input type="checkbox"/> Negocio propio	<input type="checkbox"/> Relación de dependencia	<input type="checkbox"/> Jubilado		
Género:	<input type="radio"/> Masculino	<input type="radio"/> Femenino					

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

- ✓ En ésta sección de la encuesta (Figura No 3.9) se conocerá la satisfacción del participante al momento de recibir un servicio.

Figura No 3.9
Identificación de expectativa y percepción en la encuesta

A	%	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)	Expectativa								
A1		Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
A2		Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A3		Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A4		Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A5		La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:		1	2	3	4	5	6	7	
B	%	EL CAPACITADOR (Fiabilidad)	Expectativa								
B1		Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B2		Los temas que se impartirán serán:		1	2	3	4	5	6	7	
B3		La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:		1	2	3	4	5	6	7	
B4		Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:		1	2	3	4	5	6	7	
B5		Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
B6		La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos será de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
B7		La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
B8		La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
B9		Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
C	%	LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)	Expectativa								
C1		Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
C2		La rapidez con la que se le atenderá será:		1	2	3	4	5	6	7	
C3		De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
C4		Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:		1	2	3	4	5	6	7	
C5		El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:		1	2	3	4	5	6	7	
D	%	SEGURIDAD	Expectativa								
D1		Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
D2		La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:		1	2	3	4	5	6	7	
E	%	PROCESO LOGÍSTICO	Expectativa								
E1		La variedad en la oferta de horarios serán:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
E2		Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
E3		La organización de la capacitación será:		1	2	3	4	5	6	7	
E4		Le parece que el curso se impartirá de manera?		1	2	3	4	5	6	7	

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

- ✓ En la parte final de la encuesta (Figura No 3.10) se pretende identificar el nombre del capacitador y el alumno, además de conocer su correo electrónico y su número telefónico.

Figura No 3.10
Medios de contacto del participante y capacitador en la encuesta

Nombres y Apellidos del capacitador:
Nombres y Apellidos del participante:
E-mail:
Teléfono:

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

3.7.4 Diseño y estructura de la encuesta final.

A continuación se presenta en la Figura No 3.11 la encuesta que permitirá medir la expectativa de los participantes de los estratos No 1 (Aula), 4 (Sala de Computación) y 5 (Parque Santa Clara); en la Figura No 3.12 se presenta la encuesta que permitirá medir la expectativa de los participantes de los estratos No 2 (Casas Comunales) y 3 (Cocina); en la Figura No 3.13 se presenta la encuesta que permitirá medir la percepción de los participantes de los estratos No 1 (Aula), 4 (Sala de Computación) y 5 (Parque Santa Clara) y en la Figura No 3.14 se presenta la encuesta que permitirá medir la percepción de los participantes del estrato No 2 (Casas Comunales) y 3 (Cocina).

Figura No 3.11

3.7.4.1 Encuesta para medir la expectativa de los participantes de los estratos No 1 (Aula), 4 (Sala de Computación) y 5 (Parque Santa Clara).

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI										
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL										
PROYECTO DE CAPACITACIÓN										
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN 2012-2013										
Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio.										
La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación.										
Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.						CÓDIGO				
NOMBRE DEL CURSO: <input type="radio"/> Aeróbicos <input type="radio"/> Agrícola <input type="radio"/> Arreglos florales <input type="radio"/> Artes marciales <input type="radio"/> Baile <input type="radio"/> Belleza <input type="radio"/> Bisutería <input type="radio"/> Bocaditos <input type="radio"/> Bordados con cintas <input type="radio"/> Chocolatería <input type="radio"/> Cocina ecuatoriana <input type="radio"/> Cocina internacional <input type="radio"/> Computación <input type="radio"/> Corte y confección <input type="radio"/> Diseño gráfico <input type="radio"/> Gastronomía <input type="radio"/> Guitarra <input type="radio"/> Gimnasia 3ra Edad <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Manualidades <input type="radio"/> Masajes antiestrés <input type="radio"/> Muñecas de tela <input type="radio"/> Nutrición <input type="radio"/> Panadería <input type="radio"/> Pastelería <input type="radio"/> Pecuaria <input type="radio"/> Plan de negocios <input type="radio"/> Teatro <input type="radio"/> Tejido <input type="radio"/> Yoga solar										
LUGAR DONDE RECIBIRÁ LA CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/> Cocina <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Sala de computación <input type="checkbox"/> Casa comunal <input type="checkbox"/> Parque Santa Clara EL CURSO LO RECIBIRÁ LOS DÍAS: <input type="checkbox"/> LU-MI-VI <input type="checkbox"/> LU Y MI <input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> MI Y VI <input type="checkbox"/> MA Y JU <input type="checkbox"/> MA-JU-VI <input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> SÁBADOS <input type="checkbox"/> SÁB Y DOM <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD										
EL HORARIO DEL CURSO SERÁ: <input type="checkbox"/> 07H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 08H30 A 09H30 <input type="checkbox"/> 09H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 09H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 11H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 16H00 <input type="checkbox"/> 16H00 A 19H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 17H00 <input type="checkbox"/> 18H00 A 20H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD										
PARROQUIA DONDE RESIDE: <input type="radio"/> Sangolquí <input type="radio"/> San Pedro de Taboada <input type="radio"/> San Rafael <input type="radio"/> Cotogchoa <input type="radio"/> Rumipamba <input type="radio"/> Fuera del cantón, dónde? _____										
FECHA EN LA QUE SE REALIZÓ LA ENCUESTA:										
Edad: <input type="checkbox"/> 15 a 20 <input type="checkbox"/> 21 a 26 <input type="checkbox"/> 27 a 32 <input type="checkbox"/> 33 a 38 <input type="checkbox"/> 39 a 44 <input type="checkbox"/> 45 a 50 <input type="checkbox"/> más de 50										
Actividad: <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Ama de casa <input type="checkbox"/> Negocio propio <input type="checkbox"/> Relación de dependencia <input type="checkbox"/> Jubilado										
Género: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino										
<i>Indique su expectativa marcando la clasificación de 1 a 7, siendo 1 lo Totalmente insatisfactorio y 7 lo Totalmente satisfactorio.</i>										
A %		INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)		Expectativa						
A1	Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
A2	Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A3	Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A4	Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:		1	2	3	4	5	6	7	
B %		EL CAPACITADOR (Fiabilidad)		Expectativa						
B1	Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B2	Los temas que se impartirán serán:		1	2	3	4	5	6	7	
B3	La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:		1	2	3	4	5	6	7	
B4	Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:		1	2	3	4	5	6	7	
B5	Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
B6	La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
B7	La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
B8	Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
C %		LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)		Expectativa						
C1	Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
C2	La rapidez con la que se le atenderá será:		1	2	3	4	5	6	7	
C3	De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
C4	Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:		1	2	3	4	5	6	7	
C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:		1	2	3	4	5	6	7	
D %		SEGURIDAD		Expectativa						
D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
D2	La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:		1	2	3	4	5	6	7	
E %		PROCESO LOGÍSTICO		Expectativa						
E1	La variedad en la oferta de horarios serán:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
E2	Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
E3	La organización de la capacitación será:		1	2	3	4	5	6	7	
E4	Le parece que el curso se impartirá de manera?		1	2	3	4	5	6	7	
Nombres y Apellidos del capacitador:										
Nombres y Apellidos del participante:										
E-mail:										
Teléfono:										
Elaborado por: Alexandra Guanopatin										
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides										
Gracias por su colaboración!!!										

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Figura No 3.12

3.7.4.2 Encuesta para medir la expectativa de los participantes de los estratos No 2 (Casas Comunales) y 3 (Cocina).

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI											
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL											
PROYECTO DE CAPACITACIÓN											
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN (Cocina) 2012-2013											
Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio.											
La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación.											
Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.						CÓDIGO					
NOMBRE DEL CURSO: <input type="radio"/> Aeróbicos <input type="radio"/> Agrícola <input type="radio"/> Arreglos florales <input type="radio"/> Artes marciales <input type="radio"/> Baile <input type="radio"/> Belleza <input type="radio"/> Bisutería <input type="radio"/> Bocaditos <input type="radio"/> Bordados con cintas <input type="radio"/> Chocolatería <input type="radio"/> Cocina ecuatoriana <input type="radio"/> Cocina internacional <input type="radio"/> Computación <input type="radio"/> Corte y confección <input type="radio"/> Diseño gráfico <input type="radio"/> Gastronomía <input type="radio"/> Guitarra <input type="radio"/> Gimnasia 3ra Edad <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Manualidades <input type="radio"/> Masajes antiestrés <input type="radio"/> Muñecas de tela <input type="radio"/> Nutrición <input type="radio"/> Panadería <input type="radio"/> Pastelería <input type="radio"/> Pecuaria <input type="radio"/> Plan de negocios <input type="radio"/> Teatro <input type="radio"/> Tejido <input type="radio"/> Yoga solar											
LUGAR DONDE RECIBIRÁ LA CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/> Cocina <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Sala de computación <input type="checkbox"/> Casa comunal <input type="checkbox"/> Parque Santa Clara											
EL CURSO LO RECIBIRÁ LOS DÍAS: <input type="checkbox"/> LU-MI-VI <input type="checkbox"/> LU Y MI <input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> MI Y VI <input type="checkbox"/> MA Y JU <input type="checkbox"/> MA-JU-VI <input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> SÁBADOS <input type="checkbox"/> SÁB Y DOM <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD											
EL HORARIO DEL CURSO SERÁ: <input type="checkbox"/> 07H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 08H30 A 09H30 <input type="checkbox"/> 09H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 09H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 11H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 16H00 <input type="checkbox"/> 16H00 A 19H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 17H00 <input type="checkbox"/> 18H00 A 20H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD											
PARROQUIA DONDE RESIDE: <input type="radio"/> Sangolquí <input type="radio"/> San Pedro de Taboada <input type="radio"/> San Rafael <input type="radio"/> Cotogchoa <input type="radio"/> Rumipamba <input type="radio"/> Fuera del cantón, dónde? _____											
FECHA EN LA QUE SE REALIZÓ LA ENCUESTA:											
Edad: <input type="checkbox"/> 15 a 20 <input type="checkbox"/> 21 a 26 <input type="checkbox"/> 27 a 32 <input type="checkbox"/> 33 a 38 <input type="checkbox"/> 39 a 44 <input type="checkbox"/> 45 a 50 <input type="checkbox"/> más de 50											
Actividad: <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Ama de casa <input type="checkbox"/> Negocio propio <input type="checkbox"/> Relación de dependencia <input type="checkbox"/> Jubilado											
Género: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino											
Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 7, siendo 1 lo Totalmente insatisfactorio y 7 lo Totalmente satisfactorio.											
A	%	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)	Expectativa								
A1		Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
A2		Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A3		Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A4		Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:		1	2	3	4	5	6	7	
A5		La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:		1	2	3	4	5	6	7	
B	%	EL CAPACITADOR (Fiabilidad)	Expectativa								
B1		Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
B2		Los temas que se impartirán serán:		1	2	3	4	5	6	7	
B3		La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:		1	2	3	4	5	6	7	
B4		Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:		1	2	3	4	5	6	7	
B5		Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
B6		La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos será de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
B7		La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
B8		La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
B9		Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
C	%	LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)	Expectativa								
C1		Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
C2		La rapidez con la que se le atenderá será:		1	2	3	4	5	6	7	
C3		De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:		1	2	3	4	5	6	7	
C4		Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:		1	2	3	4	5	6	7	
C5		El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:		1	2	3	4	5	6	7	
D	%	SEGURIDAD	Expectativa								
D1		Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
D2		La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:		1	2	3	4	5	6	7	
E	%	PROCESO LOGÍSTICO	Expectativa								
E1		La variedad en la oferta de horarios serán:	Totalmente Insatisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Satisfactorio
E2		Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:		1	2	3	4	5	6	7	
E3		La organización de la capacitación será:		1	2	3	4	5	6	7	
E4		Le parece que el curso se impartirá de manera?		1	2	3	4	5	6	7	
Nombres y Apellidos del capacitador:											
Nombres y Apellidos del participante:											
E-mail:											
Teléfono:											
Elaborado por: Alexandra Guanopatin											
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides											
Gracias por su colaboración!!!											

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Figura No 3.13

3.7.4.3 Encuesta para medir la percepción de los participantes de los estratos No 1 (Aula), 4 (Sala de Computación) y 5 (Parque Santa Clara).

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI											
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL											
PROYECTO DE CAPACITACIÓN											
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN 2012-2013											
Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio.											
La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación.											
Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.						CÓDIGO					
NOMBRE DEL CURSO: <input type="radio"/> Aeróbicos <input type="radio"/> Agrícola <input type="radio"/> Arreglos florales <input type="radio"/> Artes marciales <input type="radio"/> Baile <input type="radio"/> Belleza <input type="radio"/> Bisutería <input type="radio"/> Bocaditos <input type="radio"/> Bordados con cintas <input type="radio"/> Chocolatería <input type="radio"/> Cocina ecuatoriana <input type="radio"/> Cocina internacional <input type="radio"/> Computación <input type="radio"/> Corte y confección <input type="radio"/> Diseño gráfico <input type="radio"/> Gastronomía <input type="radio"/> Guitarra <input type="radio"/> Gimnasia 3ra Edad <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Manualidades <input type="radio"/> Masajes antiestrés <input type="radio"/> Muñecas de tela <input type="radio"/> Nutrición <input type="radio"/> Panadería <input type="radio"/> Pastelería <input type="radio"/> Pecuaria <input type="radio"/> Plan de negocios <input type="radio"/> Teatro <input type="radio"/> Tejido <input type="radio"/> Yoga solar											
LUGAR DONDE RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/> Cocina <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Sala de computación <input type="checkbox"/> Casa comunal <input type="checkbox"/> Parque Santa Clara EL CURSO LO RECIBIÓ LOS DÍAS: <input type="checkbox"/> LU-MI-VI <input type="checkbox"/> LU Y MI <input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> MI Y VI <input type="checkbox"/> MA Y JU <input type="checkbox"/> MA-JU-VI <input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> SÁBADOS <input type="checkbox"/> SÁB Y DOM <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD EL HORARIO DEL CURSO FUE: <input type="checkbox"/> 07H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 08H30 A 09H30 <input type="checkbox"/> 09H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 09H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 11H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 16H00 <input type="checkbox"/> 16H00 A 19H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 17H00 <input type="checkbox"/> 18H00 A 20H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD											
PARROQUIA DONDE RESIDE: <input type="radio"/> Sangolquí <input type="radio"/> San Pedro de Taboada <input type="radio"/> San Rafael <input type="radio"/> Cotogchoa <input type="radio"/> Rumipamba <input type="radio"/> Fuera del cantón, dónde? _____											
FECHA EN LA QUE SE REALIZÓ LA ENCUESTA: Edad: <input type="checkbox"/> 15 a 20 <input type="checkbox"/> 21 a 26 <input type="checkbox"/> 27 a 32 <input type="checkbox"/> 33 a 38 <input type="checkbox"/> 39 a 44 <input type="checkbox"/> 45 a 50 <input type="checkbox"/> más de 50 Actividad: <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Ama de casa <input type="checkbox"/> Negocio propio <input type="checkbox"/> Relación de dependencia <input type="checkbox"/> Jubilado Género: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino											
Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 7, siendo 1 lo Totalmente insatisfactorio y 7 lo Totalmente satisfactorio.											
A	%	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)	Percepción								
A1		El lugar donde recibió la capacitación fue:	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
A2		El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	1	2	3	4	5	6	7		
A3		La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	1	2	3	4	5	6	7		
A4		Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	1	2	3	4	5	6	7		
A5		La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	1	2	3	4	5	6	7		
B	%	EL CAPACITADOR (Fiabilidad)	Percepción								
B1		El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
B2		La calidad de los temas impartidos fueron:	1	2	3	4	5	6	7		
B3		La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	1	2	3	4	5	6	7		
B4		La dinámica metodológica del capacitador fue:	1	2	3	4	5	6	7		
B5		La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	1	2	3	4	5	6	7		
B6		La puntualidad del capacitador en las clases fue:	1	2	3	4	5	6	7		
B7		Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	1	2	3	4	5	6	7		
B8		Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	1	2	3	4	5	6	7		
C	%	LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)	Percepción								
C1		La atención que le brindaron fue:	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
C2		La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	1	2	3	4	5	6	7		
C3		De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	1	2	3	4	5	6	7		
C4		Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	1	2	3	4	5	6	7		
C5		El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	1	2	3	4	5	6	7		
D	%	SEGURIDAD	Percepción								
D1		Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
D2		La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	1	2	3	4	5	6	7		
E	%	PROCESO LOGÍSTICO	Percepción								
E1		El horario de clases establecido fue:	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
E2		Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	1	2	3	4	5	6	7		
E3		La organización de la capacitación fue:	1	2	3	4	5	6	7		
E4		El curso estuvo:	1	2	3	4	5	6	7		
¿Qué otro curso le gustaría que se imparta?											
1											
2											
3											
Nombres y Apellidos del capacitador:											
Nombres y Apellidos del participante:											
E-mail:											
Teléfono:											
Elaborado por: Alexandra Guanopatin											
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides											
Gracias por su colaboración!!!											

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Figura No 3.14

3.7.4.4 Encuesta para medir la percepción de los participantes del estrato No 2 (Casas Comunes) y 3 (Cocina).

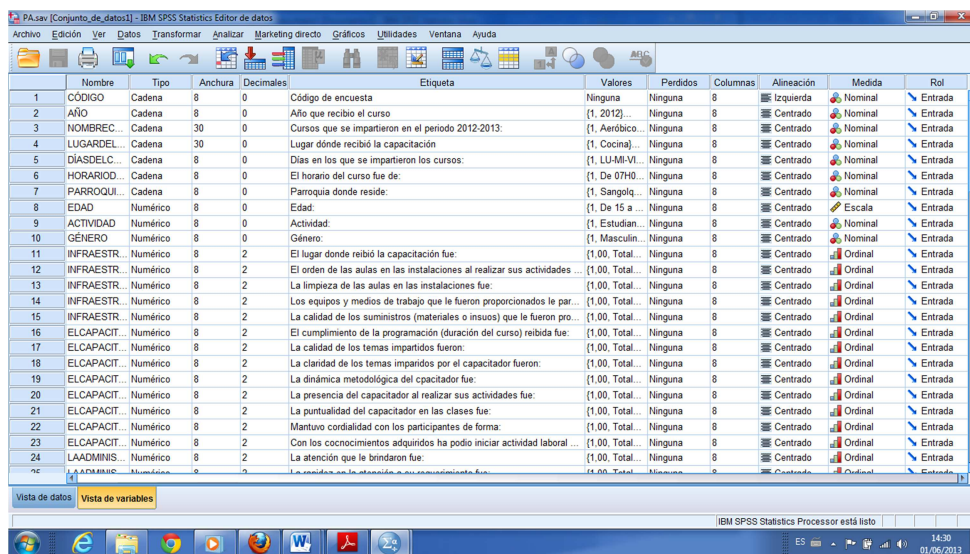
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI						
PATRONATO DE PROMOCIÓN SOCIAL						
PROYECTO DE CAPACITACIÓN						
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN (Cocina) 2012-2013						
Distinguido ciudadano: su opinión sobre la capacitación es importante para Usted y el Patronato, por lo que le solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y señalar la opinión de acuerdo a su criterio.						
La evaluación es anónima, si desea poner su nombre puede hacerlo y, si desea ser más explícito, le pedimos sus comentarios al final de la evaluación.						
Toda la información que usted nos proporcione será de gran utilidad y utilizada para realizar mejoras.						CÓDIGO
NOMBRE DEL CURSO:	<input type="radio"/> Aeróbicos	<input type="radio"/> Agrícola	<input type="radio"/> Arreglos florales	<input type="radio"/> Artes marciales	<input type="radio"/> Baile	
<input type="radio"/> Belleza	<input type="radio"/> Bisutería	<input type="radio"/> Bocadoitos	<input type="radio"/> Bordados con cintas	<input type="radio"/> Chocolatería	<input type="radio"/> Cocina ecuatoriana	
<input type="radio"/> Cocina internacional	<input type="radio"/> Computación	<input type="radio"/> Corte y confección	<input type="radio"/> Diseño gráfico	<input type="radio"/> Gastronomía	<input type="radio"/> Guitarra	
<input type="radio"/> Gimnasia 3ra Edad	<input type="radio"/> Internet	<input type="radio"/> Manualidades	<input type="radio"/> Masajes antiestrés	<input type="radio"/> Muñecas de tela	<input type="radio"/> Nutrición	
<input type="radio"/> Panadería	<input type="radio"/> Pastelería	<input type="radio"/> Pecuaria	<input type="radio"/> Plan de negocios	<input type="radio"/> Teatro	<input type="radio"/> Tejido	
<input type="radio"/> Yoga solar						
LUGAR DONDE RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/> Cocina <input type="checkbox"/> Aula <input type="checkbox"/> Sala de computación <input type="checkbox"/> Casa comunal <input type="checkbox"/> Parque Santa Clara						
EL CURSO LO RECIBIÓ LOS DÍAS: <input type="checkbox"/> LU-MI-VI <input type="checkbox"/> LU Y MI <input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> MI Y VI <input type="checkbox"/> MA Y JU <input type="checkbox"/> MA-JU-VI						
<input type="checkbox"/> LU Y JU <input type="checkbox"/> SÁBADOS <input type="checkbox"/> SÁB Y DOM <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD						
EL HORARIO DEL CURSO FUE: <input type="checkbox"/> 07H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 09H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 08H30 A 09H30						
<input type="checkbox"/> 09H00 A 10H00 <input type="checkbox"/> 09H00 A 11H00 <input type="checkbox"/> 11H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 16H00 <input type="checkbox"/> 16H00 A 19H00 <input type="checkbox"/> 14H00 A 17H00						
<input type="checkbox"/> 18H00 A 20H00 <input type="checkbox"/> 08H00 A 13H00 <input type="checkbox"/> DEFINE/COMUNIDAD						
PARROQUIA DONDE RESIDE:						
<input type="radio"/> Sangolquí <input type="radio"/> San Pedro de Taboada <input type="radio"/> San Rafael <input type="radio"/> Cotogchoa <input type="radio"/> Rumpamba <input type="radio"/> Fuera del cantón, dónde? _____						
FECHA EN LA QUE SE REALIZÓ LA ENCUESTA:						
Edad: <input type="checkbox"/> 15 a 20 <input type="checkbox"/> 21 a 26 <input type="checkbox"/> 27 a 32 <input type="checkbox"/> 33 a 38 <input type="checkbox"/> 39 a 44 <input type="checkbox"/> 45 a 50 <input type="checkbox"/> más de 50						
Actividad: <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Ama de casa <input type="checkbox"/> Negocio propio <input type="checkbox"/> Relación de dependencia <input type="checkbox"/> Jubilado						
Género: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino						
Indique su percepción marcando la clasificación de 1 a 7, siendo 1 lo Totalmente insatisfactorio y 7 lo Totalmente satisfactorio.						
A	%	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)			Percepción	
A1		El lugar donde recibió la capacitación fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
A2		El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:				
A3		La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
A4		Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:				
A5		La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
B	%	EL CAPACITADOR (Fiabilidad)			Percepción	
B1		El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
B2		La calidad de los temas impartidos fueron:				
B3		La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
B4		La dinámica metodológica del capacitador fue:				
B5		La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
B6		La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos fue:				
B7		La puntualidad del capacitador en las clases fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
B8		Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:				
B9		Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
C	%	LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)			Percepción	
C1		La atención que le brindaron fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
C2		La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:				
C3		De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
C4		Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:				
C5		El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
D	%	SEGURIDAD			Percepción	
D1		Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
D2		La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:				
E	%	PROCESO LOGÍSTICO			Percepción	
E1		El horario de clases establecido fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
E2		Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:				
E3		La organización de la capacitación fue:			Totalmente Insatisfactorio	Totalmente Satisfactorio
E4		El curso estuvo:				
¿Qué otro curso le gustaría que se imparta?						
1						
2						
3						
Nombres y Apellidos del capacitador:						
Nombres y Apellidos del participante:						
E-mail:						
Teléfono:						
Elaborado por: Alexandra Guanopatin						
Validado y Autorizado por: Ing. Karla Benavides						
Gracias por su colaboración!!!						

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

3.8 Procesamiento de datos e interpretación

Codificación.- La codificación que se observa en la Figura No 3.15, fue realizada en el programa estadístico IBM SPSS Statistics V21; misma que se presenta de los 5 estratos en el Anexo 12. Los cálculos realizados para la medición del nivel de satisfacción se ejecutaron en el programa Microsoft Excel Office 2010 como se puede apreciar en la Figura No 3.16.

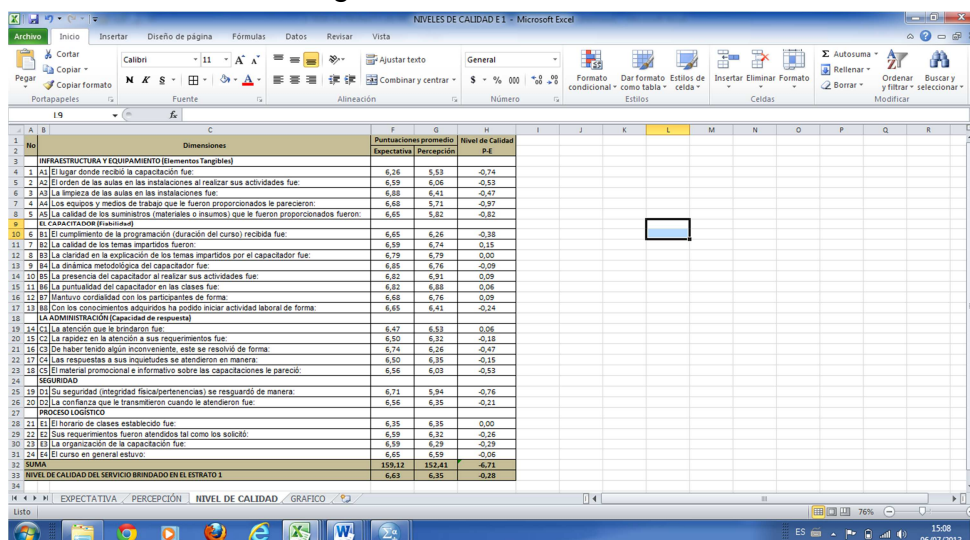
Figura No 3.15
Programa SPSS Statistics V21



Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 CÓDIGO	Cadena	8	0	Código de encuesta	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
2 AÑO	Cadena	8	0	Año que recibí el curso	(1, 2012)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
3 NOMBREC...	Cadena	30	0	Cursos que se impartieron en el periodo 2012-2013:	(1, Aeróbico...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
4 LUGARDEL...	Cadena	30	0	Lugar dónde recibió la capacitación	(1, Cocina)...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
5 DIASDEL...	Cadena	8	0	Días en los que se impartieron los cursos:	(1, LU-MI-VI...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
6 HORARIO...	Cadena	8	0	El horario del curso fue de:	(1, De 07H0...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
7 PARROQUI...	Cadena	8	0	Parroquia donde reside:	(1, Sangolq...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
8 EDAD	Númerico	8	0	Edad:	(1, De 15 a...	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada
9 ACTIVIDAD	Númerico	8	0	Actividad:	(1, Estudian...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
10 GÉNERO	Númerico	8	0	Género:	(1, Masculin...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
11 INFRAESTR...	Númerico	8	2	El lugar donde recibió la capacitación fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12 INFRAESTR...	Númerico	8	2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13 INFRAESTR...	Númerico	8	2	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14 INFRAESTR...	Númerico	8	2	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15 INFRAESTR...	Númerico	8	2	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16 ELCAPACIT...	Númerico	8	2	El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17 ELCAPACIT...	Númerico	8	2	La calidad de los temas impartidos fueron:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18 ELCAPACIT...	Númerico	8	2	La claridad de los temas impartidos por el capacitador fueron:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19 ELCAPACIT...	Númerico	8	2	La dinámica metodológica del capacitador fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20 ELCAPACIT...	Númerico	8	2	La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21 ELCAPACIT...	Númerico	8	2	La puntualidad del capacitador en las clases fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22 ELCAPACIT...	Númerico	8	2	Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23 ELCAPACIT...	Númerico	8	2	Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
24 LAADMINIS...	Númerico	8	2	La atención que le brindaron fue:	(1,00, Total...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Figura No 3.16
Programa Microsoft Excel Office 2010



No	Dimensiones	Expectativa	Percepción	Nivel de Calidad P.E.
3	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)			
4	1a) El lugar donde recibió la capacitación fue:	6,06	5,53	-0,14
5	2a) El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	6,59	6,06	-0,53
6	3a) La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	6,88	6,41	-0,47
7	4a) Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	6,68	5,71	-0,97
8	5a) La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	6,65	5,82	-0,82
9	6a) El capacitador (habilidad)			
10	6b) El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	6,65	6,26	-0,38
11	7b) La calidad de los temas impartidos fueron:	6,59	6,74	0,15
12	8b) La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	6,79	6,79	0,00
13	9b) La dinámica metodológica del capacitador fue:	6,85	6,76	-0,09
14	10b) La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	6,82	6,91	0,09
15	11b) La puntualidad del capacitador en las clases fue:	6,82	6,88	0,06
16	12b) Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	6,68	6,76	0,09
17	13b) Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	6,65	6,41	-0,24
18	LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)			
19	14c) La atención que le brindaron fue:	6,47	6,53	0,06
20	15c) La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	6,50	6,32	-0,18
21	16c) De haber tenido algún inconveniente, éste se resolvió de forma:	6,74	6,26	-0,47
22	17c) Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	6,50	6,35	-0,15
23	18c) El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	6,56	6,03	-0,53
24	SEGURIDAD			
25	19d) Su seguridad (integridad física/beneficiarios) se resguardó de manera:	6,71	5,94	-0,76
26	20d) La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	6,56	6,35	-0,21
27	PROCESO LOGÍSTICO			
28	21e) El horario de clases establecido fue:	6,35	6,35	0,00
29	22e) Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	6,59	6,32	-0,26
30	23e) La organización de la capacitación fue:	6,69	6,29	-0,39
31	24e) El curso en general estuvo:	6,65	6,59	-0,06
32	SUMA	158,12	152,41	-6,71
33	NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL ESTRATO 1	6,62	6,65	0,38

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

3.8.1 Tabulación de la base de datos del SPSS.- Los datos que se observan en la Figura No 3.17 del estrato 1 que se ingresaron en el programa SPSS, para la medición de la satisfacción de los participantes, se despliegan en el Anexo No 6.

Figura No 3.17
Base de datos en el SPSS del Estrato 1

Visible: 24 de 34 variables

	CÓDIGO	AÑO	NOMBRECURSO	LUGARDELCURSO	DÍASDELCURSO	HORARIODELCURSO	PARROQUIA	EDAD	ACTIVIDAD	GÉNERO	INFRAESTRUCTURAYEGLUIPO1	INFRAESTRUCTURAYEGLUIPO2	INFRAESTRUCTURAYEGLUIPO3	INFRAESTRUCTURAYEGLUIPO4	INFRAESTRUCTURAYEGLUIPO5	ELCALIFICACION
1	EACC001	2	14	2	5	4	8	3,00	3,0	2,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
2	EACC002	2	14	2	5	4	1	5,00	1,0	2,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
3	EACC003	2	14	2	5	4	1	5,00	2,0	2,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
4	EACC004	2	14	2	5	4	3	2,00	1,0	2,00	7,00	7,00	7,00	6,00	6,00	6,00
5	EACC005	2	14	2	5	4	1	4,00	2,0	2,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00
6	EACC006	2	14	2	5	4	1	3,00	2,0	2,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00
7	EACC007	2	14	2	5	4	1	2,00	2,0	2,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
8	EACC008	2	14	2	5	4	7	6,00	2,0	2,00	3,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00
9	EABEL009	2	6	2	4	4	3	6,00	2,0	2,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
10	EABEL010	2	6	2	4	4	2	7,00	2,0	2,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00
11	EABEL011	2	6	2	4	4	11	1,00	1,0	2,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
12	EABEL012	2	6	2	4	4	3	7,00	2,0	2,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
13	EABEL021	2	6	2	4	4	10	2,00	1,0	2,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00
14	EABEL014	2	6	2	4	4	1	4,00	4,0	2,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00
15	EABEL015	2	6	2	4	4	2	5,00	2,0	2,00	6,00	7,00	7,00	7,00	6,00	5,00
16	EABEL016	2	6	2	4	4	6	4,00	4,0	1,00	6,00	6,00	7,00	7,00	5,00	7,00
17	EABEL017	2	6	2	4	4	7	4,00	2,0	2,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
18	EABEL018	2	6	2	4	4	1	5,00	2,0	2,00	6,00	6,00	7,00	6,00	6,00	7,00
19	EABEL019	2	6	2	4	4	1	3,00	1,0	1,00	5,00	6,00	7,00	6,00	6,00	6,00
20	EABEL020	2	6	2	4	4	1	5,00	1,0	2,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
21	EABEL021	2	6	2	4	4	8	4,00	2,0	2,00	7,00	6,00	6,00	6,00	7,00	7,00
22	EABEL022	2	6	2	4	4	4	5,00	2,0	2,00	6,00	6,00	7,00	6,00	6,00	6,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

15:42 04/07/2013

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

3.9 Análisis e interpretación de resultados sobre el nivel de calidad.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.8 donde se dan a conocer los resultados que indican el nivel de calidad del estrato 1 (Aula).

3.9.1 Nivel de Calidad del Estrato 1 (Aula).

Tabla No 3.8

No	Dimensiones		Puntuaciones promedio		Nivel de Calidad
			Expectativa	Percepción	P-E
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	6,26	5,53	-0,74
2	A2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	6,59	6,06	-0,53
3	A3	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	6,88	6,41	-0,47
4	A4	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	6,68	5,71	-0,97
5	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	6,65	5,82	-0,82
6	B1	El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	6,65	6,26	-0,38
7	B2	La calidad de los temas impartidos fueron:	6,59	6,74	0,15
8	B3	La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	6,79	6,79	0,00
9	B4	La dinámica metodológica del capacitador fue:	6,85	6,76	-0,09
10	B5	La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	6,82	6,91	0,09
11	B6	La puntualidad del capacitador en las clases fue:	6,82	6,88	0,06
12	B7	Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	6,68	6,76	0,09
13	B8	Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	6,65	6,41	-0,24
14	C1	La atención que le brindaron fue:	6,47	6,53	0,06
15	C2	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	6,50	6,32	-0,18
16	C3	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	6,74	6,26	-0,47
17	C4	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	6,50	6,35	-0,15
18	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	6,56	6,03	-0,53
19	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	6,71	5,94	-0,76
20	D2	La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	6,56	6,35	-0,21
21	E1	El horario de clases establecido fue:	6,35	6,35	0,00
22	E2	Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	6,59	6,32	-0,26
23	E3	La organización de la capacitación fue:	6,59	6,29	-0,29
24	E4	El curso en general estuvo:	6,65	6,59	-0,06
SUMA			159,12	152,41	-6,71
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL ESTRATO 1			6,63	6,35	-0,28

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Calidad percibida del servicio del Estrato 1 (Aula)

Cálculo

Gráfico 3.1
Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato 1



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.1 se observan valores negativos aproximados a cero, lo que indica que las expectativas superaron a las percepciones y aunque no es un resultado que demuestre un nivel bajo de calidad de los atributos se deben dar atención en su mejora para que el servicio brindado sea el esperado por el cliente.

En este estrato se debe dar atención a los equipos y medio de trabajo, suministros, material publicitario y a la seguridad en los establecimientos, debido a que la percepción frente a estos atributos recibió una puntuación inferior a la expectativa que tenían del servicio.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.9, donde se dan a conocer los resultados que indican el nivel de calidad del estrato 2 (Casas Comunales).

3.9.2 Nivel de Calidad del Estrato 2 (Casas Comunales)

Tabla No 3.9

No	Dimensiones		Puntuaciones promedio		Nivel de Calidad P-E
			Expectativa	Percepción	
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	6,90	6,70	-0,20
2	A2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	6,95	6,85	-0,10
3	A3	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	6,95	6,85	-0,10
4	A4	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	6,90	6,85	-0,05
5	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	6,90	6,75	-0,15
6	B1	El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	6,90	6,75	-0,15
7	B2	La calidad de los temas impartidos fueron:	6,90	6,90	0,00
8	B3	La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	7,00	6,85	-0,15
9	B4	La dinámica metodológica del capacitador fue:	6,95	6,80	-0,15
10	B5	La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	6,90	6,90	0,00
11	B6	La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos fue:	6,95	6,85	-0,10
12	B7	La puntualidad del capacitador en las clases fue:	7,00	6,70	-0,30
13	B8	Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	6,95	6,85	-0,10
14	B9	Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	6,95	6,85	-0,10
15	C1	La atención que le brindaron fue:	6,75	6,60	-0,15
16	C2	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	6,95	6,55	-0,40
17	C3	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	6,90	6,30	-0,60
18	C4	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	6,90	6,05	-0,85
19	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	6,95	6,10	-0,85
20	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	6,95	6,10	-0,85
21	D2	La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	6,90	5,90	-1,00
22	E1	El horario de clases establecido fue:	6,95	6,95	0,00
23	E2	Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	6,90	6,65	-0,25
24	E3	La organización de la capacitación fue:	6,90	6,85	-0,05
25	E4	El curso en general estuvo:	6,90	6,80	-0,10
SUMA			173,05	166,30	-6,75
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL ESTRATO 2			6,92	6,65	-0,27

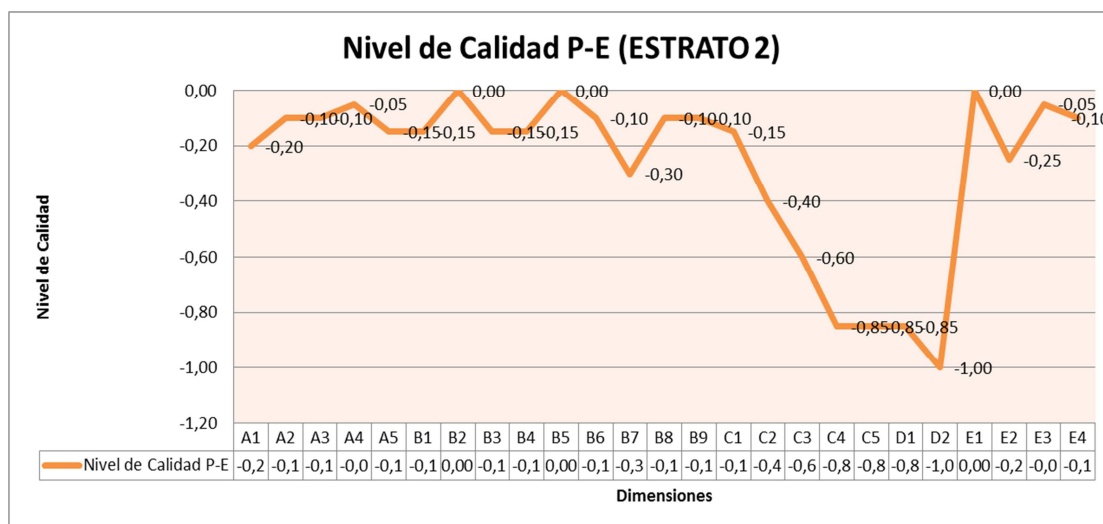
Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Calidad percibida del servicio del Estrato 2 (Casas Comunales)

Cálculo

Gráfico 3.2

Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato 2



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.2 se observan valores negativos aproximados a cero, lo que indica que las expectativas superaron a las percepciones, sin embargo no es un resultado que demuestre un nivel bajo de calidad de los atributos, pero si se deben dar atención en su mejora para que el servicio brindado sea el esperado por el cliente.

En éste estrato debe mejorar la atención que se brinda a los requerimientos de los participantes, se debe mejorar el material publicitario y la seguridad en los establecimientos.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.10, donde se dan a conocer los resultados que indican el nivel de calidad del estrato 3 (Cocina).

3.9.3 Nivel de Calidad del Estrato 3 (Cocina)

Tabla No 3.10

No	Dimensiones	Puntuaciones promedio		Nivel de Calidad P-E
		Expectativa	Percepción	
1	A1 El lugar donde recibió la capacitación fue:	6,41	5,61	-0,80
2	A2 El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	6,61	6,59	-0,02
3	A3 La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	6,84	6,76	-0,08
4	A4 Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	6,80	6,69	-0,12
5	A5 La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	6,69	6,75	0,06
6	B1 El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	6,76	6,88	0,12
7	B2 La calidad de los temas impartidos fueron:	6,78	6,90	0,12
8	B3 La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	6,78	6,94	0,16
9	B4 La dinámica metodológica del capacitador fue:	6,78	6,94	0,16
10	B5 La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	6,80	6,98	0,18
11	B6 La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos fue:	6,82	6,92	0,10
12	B7 La puntualidad del capacitador en las clases fue:	6,84	6,96	0,12
13	B8 Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	6,78	6,94	0,16
14	B9 Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	6,84	6,04	-0,80
15	C1 La atención que le brindaron fue:	6,73	6,63	-0,10
16	C2 La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	6,65	6,69	0,04
17	C3 De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	6,76	6,67	-0,10
18	C4 Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	6,80	6,75	-0,06
19	C5 El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	6,69	6,31	-0,37
20	D1 Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	6,61	6,61	0,00
21	D2 La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	6,63	6,69	0,06
22	E1 El horario de clases establecido fue:	6,61	6,71	0,10
23	E2 Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	6,69	6,71	0,02
24	E3 La organización de la capacitación fue:	6,86	6,69	-0,18
25	E4 El curso en general estuvo:	6,86	6,80	-0,06
SUMA		168,45	167,14	-1,31
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL ESTRATO 2		6,74	6,69	-0,05

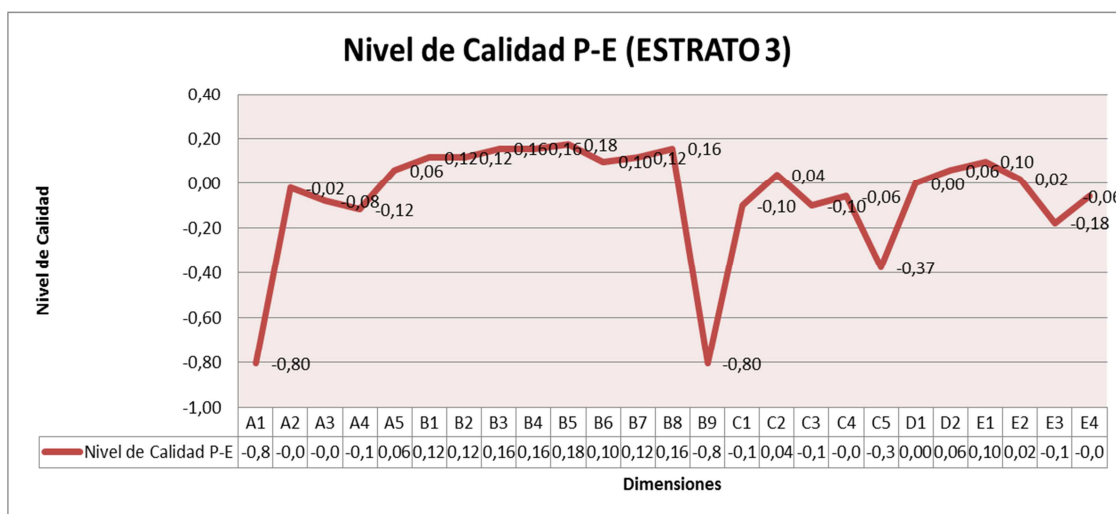
Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Calidad percibida del servicio del Estrato 3 (Cocina)

Cálculo

Gráfico 3.3

Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato 3



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.3 se observa que los atributos que hacen referencia al lugar donde recibieron la capacitación y a la iniciación de una actividad laboral con los conocimientos que adquirieron en la capacitación, obtuvieron valores negativos aproximados a cero, lo que indica que las expectativas superaron a

las percepciones, lo que sugiere mejorar el servicio para que este sea el esperado por el cliente.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.11, donde se dan a conocer los resultados que indican el nivel de calidad del estrato 4 (Sala de Computación).

3.9.4 Nivel de Calidad del Estrato 4 (Sala de Computación)

Tabla No 3.11

No	Dimensiones	Puntuaciones promedio		Nivel de Calidad	
		Expectativa	Percepción	P-E	
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	6,90	6,00	-0,90
2	A2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	6,90	5,87	-1,03
3	A3	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	6,97	5,97	-1,00
4	A4	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	7,00	6,67	-0,33
5	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	6,97	6,40	-0,57
6	B1	El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	6,97	6,47	-0,50
7	B2	La calidad de los temas impartidos fueron:	7,00	6,50	-0,50
8	B3	La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	6,97	6,60	-0,37
9	B4	La dinámica metodológica del capacitador fue:	6,97	6,47	-0,50
10	B5	La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	7,00	6,60	-0,40
11	B6	La puntualidad del capacitador en las clases fue:	7,00	6,63	-0,37
12	B7	Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	7,00	6,63	-0,37
13	B8	Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	6,93	6,50	-0,43
14	C1	La atención que le brindaron fue:	6,97	6,63	-0,33
15	C2	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	6,93	6,40	-0,53
16	C3	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	6,97	6,57	-0,40
17	C4	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	7,00	6,63	-0,37
18	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	6,97	6,53	-0,43
19	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	6,97	6,57	-0,40
20	D2	La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	6,97	6,50	-0,47
21	E1	El horario de clases establecido fue:	6,97	6,60	-0,37
22	E2	Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	6,97	6,53	-0,43
23	E3	La organización de la capacitación fue:	6,97	6,50	-0,47
24	E4	El curso en general estuvo:	6,97	6,70	-0,27
SUMA			167,20	155,47	-11,73
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL ESTRATO 5			6,97	6,48	-0,49

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Calidad percibida del servicio del Estrato 4 (Sala de Computación)

Cálculo

Gráfico 3.4

Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato 4



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.4 se observa que los atributos que tienen que ver con el lugar, el orden y la limpieza del espacio donde se imparten las clases, obtuvieron valores negativos, que evidencia un nivel bajo de calidad en el servicio prestado en éste estrato.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.12, donde se dan a conocer los resultados que indican el nivel de calidad del estrato 5 (Parque Santa Clara).

3.9.5 Nivel de Calidad del Estrato 5 (Parque Santa Clara)

Tabla No 3.12

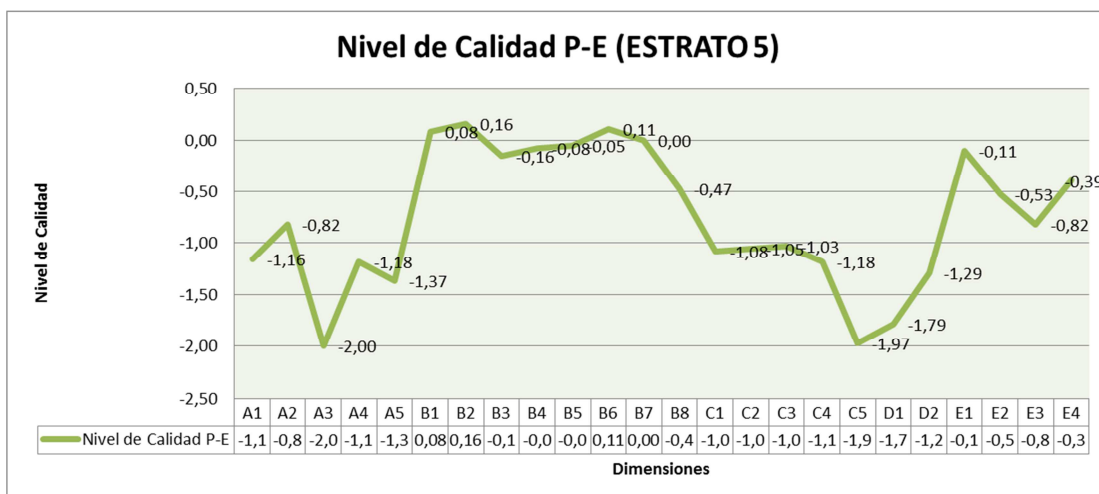
No	Dimensiones		Puntuaciones promedio		Nivel de Calidad
			Expectativa	Percepción	P-E
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	6,55	5,39	-1,16
2	A2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	6,34	5,53	-0,82
3	A3	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	6,47	4,47	-2,00
4	A4	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	6,34	5,16	-1,18
5	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	6,29	4,92	-1,37
6	B1	El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	6,74	6,82	0,08
7	B2	La calidad de los temas impartidos fueron:	6,55	6,71	0,16
8	B3	La claridad en la explicación de los temas impartidos por el capacitador fue:	6,79	6,63	-0,16
9	B4	La dinámica metodológica del capacitador fue:	6,82	6,74	-0,08
10	B5	La presencia del capacitador al realizar sus actividades fue:	6,87	6,82	-0,05
11	B6	La puntualidad del capacitador en las clases fue:	6,76	6,87	0,11
12	B7	Mantuvo cordialidad con los participantes de forma:	6,87	6,87	0,00
13	B8	Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	6,71	6,24	-0,47
14	C1	La atención que le brindaron fue:	6,76	5,68	-1,08
15	C2	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	6,55	5,50	-1,05
16	C3	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	6,74	5,71	-1,03
17	C4	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	6,71	5,53	-1,18
18	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	6,71	4,74	-1,97
19	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	6,68	4,89	-1,79
20	D2	La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	6,79	5,50	-1,29
21	E1	El horario de clases establecido fue:	6,58	6,47	-0,11
22	E2	Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	6,68	6,16	-0,53
23	E3	La organización de la capacitación fue:	6,84	6,03	-0,82
24	E4	El curso en general estuvo:	6,71	6,32	-0,39
SUMA			159,87	141,68	-18,18
NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL ESTRATO 5			6,66	5,90	-0,76

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Calidad percibida del servicio del Estrato 5 (Parque Santa Clara)

Cálculo

Gráfico 3.5
Puntuaciones promedio de expectativa y percepción del estrato 5



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.5 se observa que las percepciones sobre el área donde se imparten las clases, la capacidad de respuesta del área administrativa, la seguridad y la organización de la capacitación a inicios de cada año, fueron inferiores a las expectativas de los participantes con respecto al servicio que esperaban recibir.

3.9 Análisis e Interpretación de Resultados sobre la importancia de los atributos.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.13, donde se dan a conocer los porcentajes que indican los factores que son de importancia para los participantes el estrato 1 (Aula).

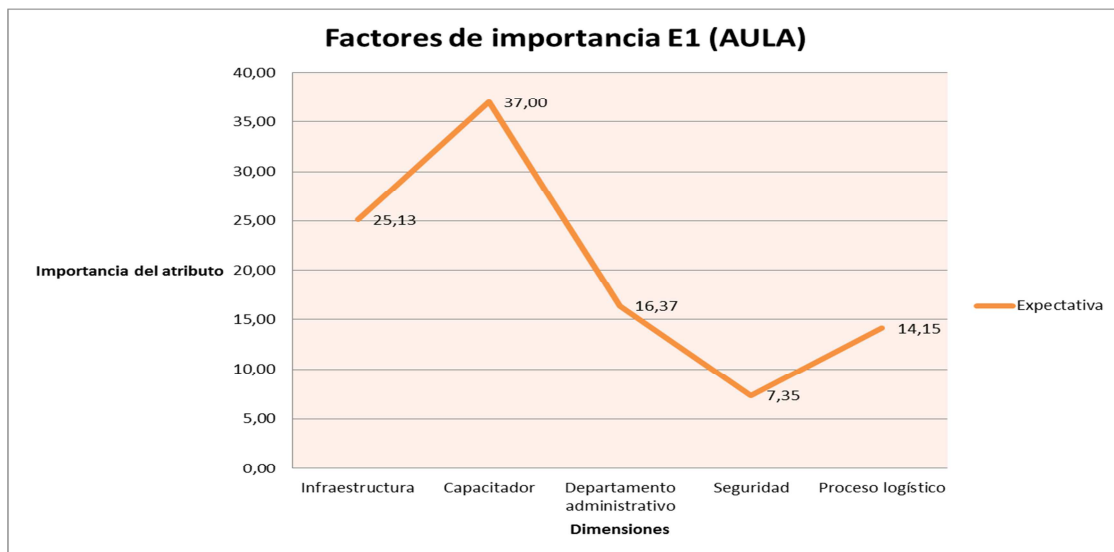
3.9.1 Factores de importancia del estrato 1 (Aula).

Tabla No 3.13

FACTORES DE IMPORTANCIA DEL ESTRATO 1 (AULA)				
K	DIMENSIONES	Expectativa	%	%
	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)			
1	Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	196,51	5,78	25,13
2	Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:	177,51	5,22	
3	Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:	146,51	4,31	
4	Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:	182,51	5,37	
5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:	151,51	4,46	
EL CAPACITADOR (Fiabilidad)				
6	Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	165,51	4,87	37,00
7	Los temas que se impartirán serán:	146,51	4,31	
8	La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:	174,51	5,13	
9	Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:	144,51	4,25	
10	Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:	158,51	4,66	
11	La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:	155,51	4,57	
12	La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:	170,51	5,01	
13	Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:	142,51	4,19	
LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)				
14	Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	132,51	3,90	16,37
15	La rapidez con la que se le atenderá será:	93,51	2,75	
16	De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:	99,51	2,93	
17	Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:	115,51	3,40	
18	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:	115,51	3,40	
SEGURIDAD				
19	Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	147,51	4,34	7,35
20	La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:	102,51	3,01	
PROCESO LOGÍSTICO				
21	La variedad en la oferta de horarios serán:	118,51	3,49	14,15
22	Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:	122,51	3,60	
23	La organización de la capacitación será:	114,51	3,37	
24	Le parece que el curso se impartirá de manera?	125,51	3,69	
SUMA		3400,24	100,00	100,00

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Gráfico 3.6
Factores de importancia del estrato 1 (Aula)



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.6 se observa que los factores de mayor importancia para los participantes que se capacitaron en un aula, apuntan al desempeño del capacitador.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.14, donde se dan a conocer los porcentajes que indican los factores que son de importancia para los participantes del estrato 2 (Casas Comunales).

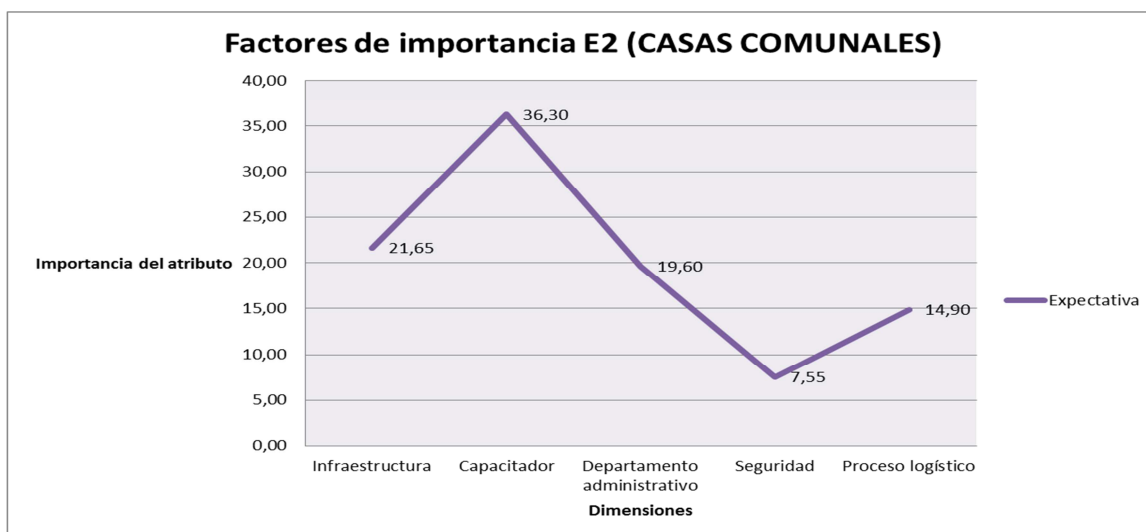
3.10.2 Factores de importancia del estrato 2 (Casas Comunes).

Tabla No 3.14

FACTORES DE IMPORTANCIA DEL ESTRATO 2 (CASAS COMUNALES)				
K	DIMENSIONES	Espectativa	%	%
	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)			
1	Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	85	4,25	21,65
2	Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:	87	4,35	
3	Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:	92	4,60	
4	Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:	89	4,45	
5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:	80	4,00	
EL CAPACITADOR (Fiabilidad)				
6	Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	77	3,85	36,30
7	Los temas que se impartirán serán:	85	4,25	
8	La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:	81	4,05	
9	Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:	81	4,05	
10	Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:	86	4,30	
11	La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos será de manera:	69	3,45	
12	La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:	86	4,30	
13	La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:	84	4,20	
14	Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:	77	3,85	
LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)				
15	Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	78	3,90	19,60
16	La rapidez con la que se le atenderá será:	78	3,90	
17	De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:	82	4,10	
18	Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:	73	3,65	
19	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:	81	4,05	
SEGURIDAD				
20	Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	80	4,00	7,55
21	La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:	71	3,55	
PROCESO LOGÍSTICO				
22	La variedad en la oferta de horarios serán:	84	4,20	14,90
23	Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:	73	3,65	
24	La organización de la capacitación será:	70	3,50	
25	Le parece que el curso se impartirá de manera?	71	3,55	
SUMA		2000	100,00	100,00

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

Gráfico 3.7
Factores de importancia del estrato 2 (Casas Comunales)



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.7 se observa que los factores de mayor importancia para los participantes que se capacitaron en las casas comunales, apuntan al desempeño del capacitador.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.15, donde se dan a conocer los porcentajes que indican los factores que son de importancia para los participantes del estrato 3 (Cocina).

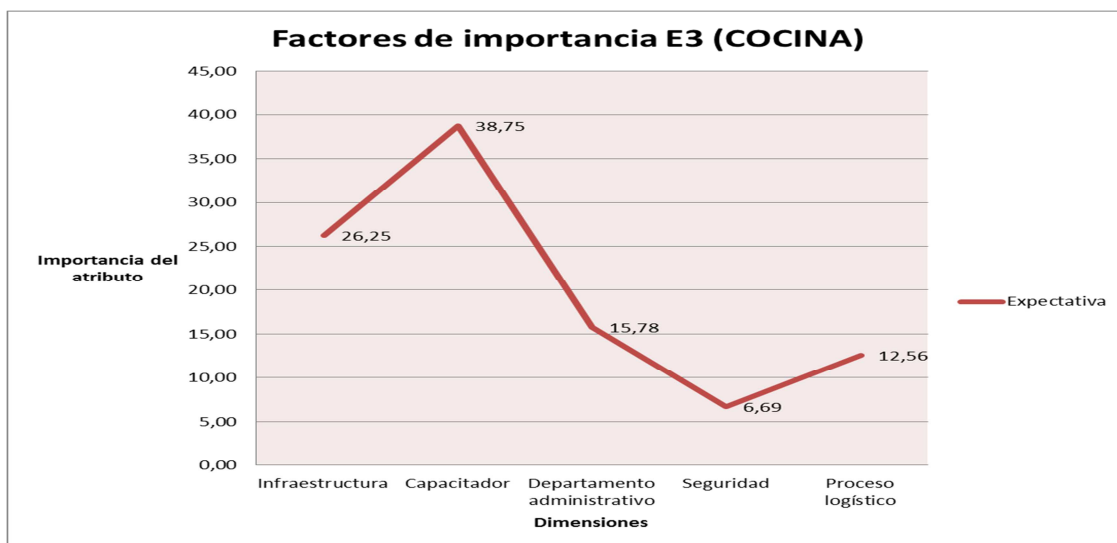
3.10.3 Factores de importancia del estrato 3 (Cocina).

Tabla No 3.15

FACTORES DE IMPORTANCIA DEL ESTRATO 3 (COCINA)				
K	DIMENSIONES	Expectativa	%	%
	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)			
1	Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	253	4,96	26,25
2	Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:	249	4,88	
3	Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:	290	5,69	
4	Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:	262	5,14	
5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:	285	5,59	
EL CAPACITADOR (Fiabilidad)				
6	Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	269	5,27	38,75
7	Los temas que se impartirán serán:	223	4,37	
8	La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:	254	4,98	
9	Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:	217	4,25	
10	Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:	189	3,71	
11	La higiene del capacitador en la manipulación de los alimentos será de manera:	238	4,67	
12	La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:	189	3,71	
13	La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:	197	3,86	
14	Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:	200	3,92	
LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)				
15	Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	180	3,53	15,78
16	La rapidez con la que se le atenderá será:	151	2,96	
17	De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:	162	3,18	
18	Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:	163	3,20	
19	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:	149	2,92	
SEGURIDAD				
20	Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	195	3,82	6,69
21	La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:	146	2,86	
PROCESO LOGÍSTICO				
22	La variedad en la oferta de horarios serán:	139	2,73	12,53
23	Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:	160	3,14	
24	La organización de la capacitación será:	176	3,45	
25	Le parece que el curso se impartirá de manera?	164	3,22	
SUMA		5100	100,00	100,00

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Gráfico 3.8
Factores de importancia del estrato 3 (Cocina)



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.8 se observa que los factores de mayor importancia para los participantes que se capacitaron en una cocina, apuntan al desempeño del capacitador.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.16, donde se dan a conocer los porcentajes que indican los factores que son de importancia para los participantes del estrato 4 (Sala de Computación).

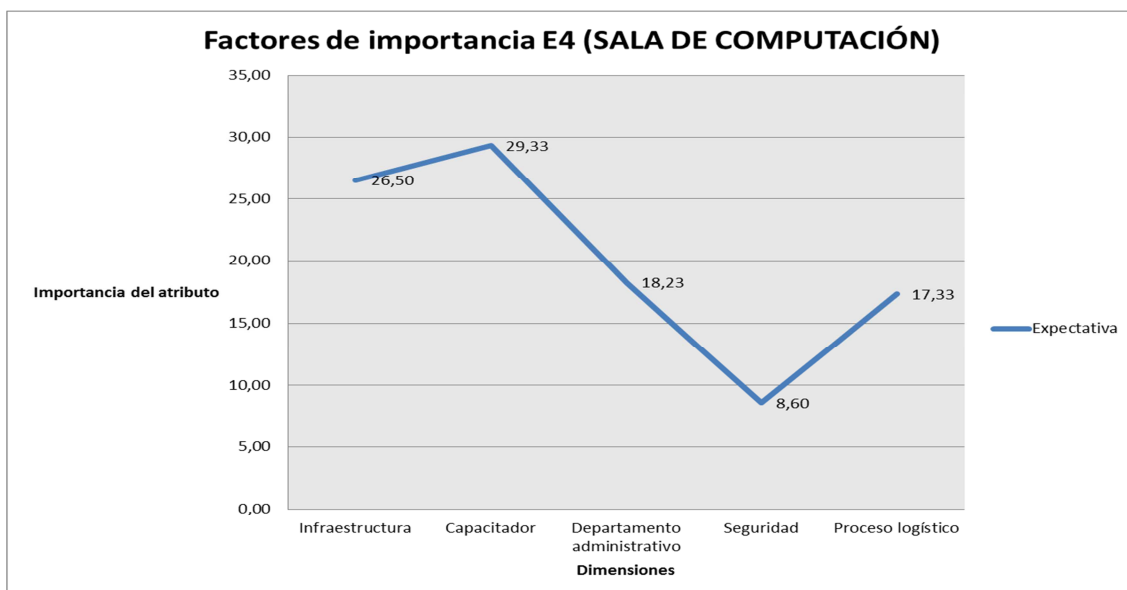
3.10.4 Factores de importancia del estrato 4 (Sala de Computación).

Tabla No 3.16

FACTORES DE IMPORTANCIA DEL ESTRATO 4 (SALA DE COMPUTACIÓN)				
K	DIMENSIONES	Expectativa	%	%
	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)			
1	Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:	143	4,77	26,50
2	Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:	171	5,70	
3	Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:	121	4,03	
4	Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:	277	9,23	
5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:	83	2,77	
EL CAPACITADOR (Fiabilidad)				
6	Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:	238	7,93	29,33
7	Los temas que se impartirán serán:	65	2,17	
8	La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:	98	3,27	
9	Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:	95	3,17	
10	Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:	103	3,43	
12	La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:	94	3,13	
13	La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:	109	3,63	
14	Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:	78	2,60	
LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)				
15	Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:	127	4,23	18,23
16	La rapidez con la que se le atenderá será:	79	2,63	
17	De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:	111	3,70	
18	Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:	109	3,63	
19	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:	121	4,03	
SEGURIDAD				
20	Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:	157	5,23	8,60
21	La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:	101	3,37	
PROCESO LOGÍSTICO				
22	La variedad en la oferta de horarios serán:	120	4,00	17,33
23	Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:	87	2,90	
24	La organización de la capacitación será:	110	3,67	
25	Le parece que el curso se impartirá de manera?	203	6,77	
SUMA		3000	100,00	100,00

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Gráfico No 3.9
Factores de importancia del estrato 4 (Sala de computación)



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.9 se observa que los factores que son de mayor importancia para los participantes que se capacitaron en una sala de computación, apuntan al desempeño del capacitador y el espacio donde se imparten las clases y los equipos de trabajo.

En la siguiente página se presenta la Tabla No 3.17, donde se dan a conocer los porcentajes que indican los factores que son de importancia para los participantes del estrato 5 (Parque Santa Clara).

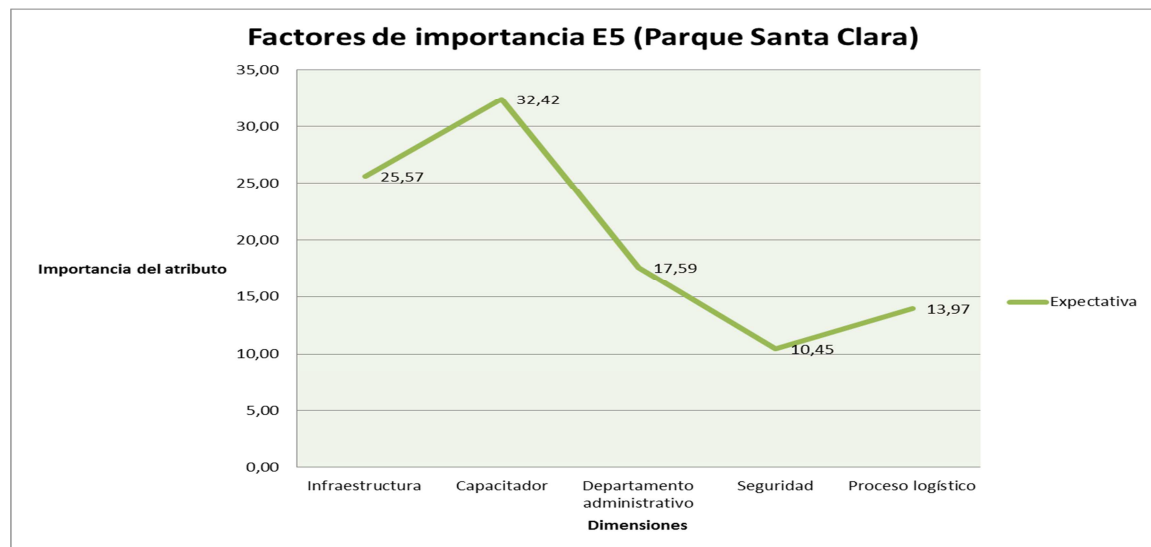
3.10.5 Factores de importancia del estrato 5 (Parque Santa Clara).

Tabla No 3.17

FACTORES DE IMPORTANCIA DEL ESTRATO 5 (PARQUE SANTA CLARA)					
K	DIMENSIONES		Expectativa	%	%
	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO (Elementos Tangibles)				
1	Espera que el lugar donde recibirá la capacitación sea:		240,51	6,33	25,57
2	Desea que el orden de las aulas en las instalaciones donde realizará sus actividades sea:		130,51	3,43	
3	Espera que la limpieza de las aulas en las instalaciones sea:		235,51	6,20	
4	Imagina que los equipos y medios de trabajo que le serán proporcionados sea:		206,51	5,43	
5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le serán proporcionados será:		158,51	4,17	
EL CAPACITADOR (Fiabilidad)					
6	Espera que el cumplimiento de la programación (duración del curso) se impartirá de manera:		180,51	4,75	32,42
7	Los temas que se impartirán serán:		130,51	3,43	
8	La claridad en la explicación de los temas que se impartirán por el capacitador serán:		141,51	3,72	
9	Espera que la dinámica metodológica aplicada por el capacitador sea:		206,51	5,43	
10	Imagina que la presencia del capacitador al realizar sus actividades será de manera:		155,51	4,09	
11	La puntualidad del capacitador en las clases se cumplirá de manera:		163,51	4,30	
12	La cordialidad del capacitador para con los participantes será de forma:		114,51	3,01	
13	Con los conocimientos que se impartirán le permitirá iniciar actividad laboral de forma:		139,51	3,67	
LA ADMINISTRACIÓN (Capacidad de respuesta)					
14	Espera que la atención a sus requerimientos sean atendidos de manera:		162,51	4,28	17,59
15	La rapidez con la que se le atenderá será:		109,51	2,88	
16	De tener algún inconveniente, espera que se le ayude de manera:		121,51	3,20	
17	Las respuestas a sus inquietudes se atenderán en manera:		131,51	3,46	
18	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le serán:		143,51	3,78	
SEGURIDAD					
19	Su seguridad (integridad física/pertenencias) que espera recibir será:		264,51	6,96	10,45
20	La confianza que le brindarán al momento de atenderle será:		132,51	3,49	
PROCESO LOGÍSTICO					
21	La variedad en la oferta de horarios serán:		106,51	2,80	13,97
22	Sus requerimientos serán atendidos acorde a sus necesidades de forma:		143,51	3,78	
23	La organización de la capacitación será:		127,51	3,36	
24	Le parece que el curso se impartirá de manera?		153,51	4,04	
SUMA			3800,24	100,00	100,00

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Gráfico No 3.10
Factores de importancia del estrato 5 (Parque Santa Clara)



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

Análisis

En el Gráfico No 3.10 se observa que los factores de mayor importancia para los participantes que se capacitaron en el Parque Santa Clara, apuntan al desempeño del capacitador y al espacio donde se imparten las clases.

3.11 HALLAZGOS.

3.11.1 Objetivos específicos

- ✓ De los modelos planteados para medir el nivel de satisfacción de los participantes de los servicios de capacitación que se planteó en el capítulo II, el modelo SERVQUAL fue el que mejor se adaptó a la necesidad del Patronato de Promoción Social. La aplicación práctica del modelo requirió la utilización de un cuestionario que arrojó las expectativas y percepciones de los clientes, las cuales permitieron medir la calidad del servicio mediante la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.
- ✓ El desconocimiento de los niveles de satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido, conllevó al Patronato a la necesidad de diseñar una investigación de mercados que permitiera medir el nivel de satisfacción; el modelo SERVQUAL fue el que mejor se adaptó a la necesidad del Patronato de Promoción Social; la aplicación práctica del modelo requirió la utilización de un cuestionario que arrojó lo que esperaban y lo que recibieron los clientes, lo cual permitió medir la calidad del servicio mediante la diferencia entre ambas.
- ✓ El diseño de la investigación en base al modelo SERVQUAL permitió determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales permitieron identificar las áreas a las que se deben enfocar los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio.
- ✓ Para realizar la Medición de la satisfacción de los participantes de las capacitaciones que oferta el Patronato, se determinó aplicar el tipo de investigación concluyente descriptiva de diseño longitudinal debido se estudiaran las mismas personas y se medirán a las mismas variables a lo largo del tiempo; se determinó una muestra poblacional total de 422 participantes de una población de 1.604 alumnos capacitados en el periodo 2012-2013; a los cuales se entrevistó mediante una encuesta diseñada bajo el esquema que propone el modelo SERVQUAL, lo que permitió determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones en la valoración global de las percepciones de calidad por parte de los clientes.

- ✓ A la muestra de 422 participantes, se la dividió en dos grupos; el primer grupo lo conformaron los participantes que se capacitaron en el año 2012 y el segundo grupo lo representaron los participantes que se capacitaron hasta el mes de marzo del presente año. El número de encuestas realizadas fue de 595 en total, ello se debió a que la muestra del año 2013 se duplicó porque se encuestó dos veces a los mismos participantes, para de ellos obtener tanto las expectativas como las percepciones del servicio que recibieron, a los cuales se aplicó un método diferente de contacto, es decir, de manera presencial fue posible encuestar a los participantes que se capacitaron en el presente año y a los cuales se les explicó detalladamente como debían responder las preguntas, para obtener un mejor resultado; mientras que, mediante vía telefónica se entrevistó a los participantes que recibieron el servicio en el año 2012, debido a que en la actualidad ya no asistían a las capacitaciones.
- ✓ Con los resultados obtenidos de las encuestas que se tabularon mediante el programa SPSS, se pudo medir el nivel de satisfacción de los participantes capacitados; cuyos resultados reflejaron que el Patronato debe enfocar sus mejoras en las dimensiones que se presentan en la Tabla No 3.18. Cabe recalcar que aunque los resultados son de signo negativo no indican insatisfacción, pues al ser valores aproximados a cero, significa que los participantes consideran que estas dimensiones no son satisfactorias ni insatisfactorias.

Tabla No 3.18

Resumen de resultado sobre el nivel de calidad de los 5 estratos

No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 1 (Aula)		Nivel de calidad (P-E)
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	-0,74
2	A2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	-0,53
3	A3	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	-0,47
4	A4	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	-0,97
5	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	-0,82
6	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	-0,53
7	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	-0,76
No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 2 (Casas Comunes)		
1	C3	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	-0,60
2	C4	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	-0,85
3	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	-0,85
4	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	-0,85
No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 3 (Cocina)		
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	-0,80
2	B9	Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	-0,80
No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 4 (Sala de Computación)		
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	-0,90
2	A2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	-1,03
3	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	-0,57
4	B1	El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	-0,50
5	B2	La calidad de los temas impartidos fueron:	-0,50
6	B4	La dinámica metodológica del capacitador fue:	-0,50
7	C2	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	-0,53
No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 5 (Parque Santa Clara)		
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	-1,16
2	A3	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	-2,00
3	A4	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	-1,18
4	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	-1,37
5	C1	La atención que le brindaron fue:	-1,80
6	C2	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	-1,05
7	C3	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	-1,03
8	C4	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	-1,18
9	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	-1,97
10	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	-1,79
11	D2	La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	-1,29
12	E2	Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	-0,53
13	E3	La organización de la capacitación fue:	-0,82

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

- ✓ En las encuestas se solicitó a los participantes nos dieran a conocer los factores más importantes para ellos, colocando valores altos a los más significativos y valores bajos a los menos significativos. Cuya sumatoria resumió que del 100% del estrato 1 con el 37%, del estrato 2 con el 36,30%, del estrato 3 con el 38,75%, del estrato 4 con el 29,33% y del

estrato 5 con el 32,42% consideraron que las actividades realizadas por el capacitador son las más importantes en las capacitaciones.

- ✓ Con los resultados obtenidos en las Tablas No 3.7, 3.8, 3.9, 3.10 y 3.11 se obtuvo que el promedio del nivel de satisfacción de los 5 estratos es del 6,7, lo que representa que el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a las capacitaciones es del 95,7%.

Tabla No 3.19
Nivel de calidad promedio de los 5 estratos

ESTRATOS	NIVEL DE CALIDAD PROMEDIO (EXPECTATIVA/PERCEPCIÓN)
1 (AULA)	6,49
2 (CASAS COMUNALES)	7
3 (COCINA)	7
4 (SALA DE COMPUTACIÓN)	6,72
5 (PARQUE SANTA CLARA)	6,28
PROMEDIO	6,70

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

3.11.2 Hipótesis

En base a un diálogo exploratorio con el Coordinador del Patronato de Promoción Social se plantearon las siguientes hipótesis:

- A.** El nivel de satisfacción en la oferta de capacitación es aproximadamente del 80%.
- B.** El 5% de los clientes consideran que el desempeño del capacitador fue insatisfactorio.

Las cuales se analizarán en la siguiente página para verificar su aceptación o rechazo.

Para el cálculo de la hipótesis **A**, se cuantificaron los datos de la pregunta ¿El curso estuvo?; de los cuales se obtuvo el resultado de 594 aciertos de las puntuaciones 5, 6 y 7 de la escala del 1 al 7. Ver Anexo No 11.

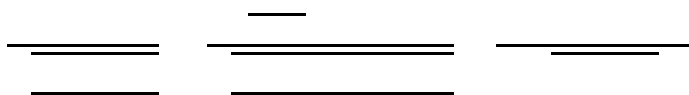
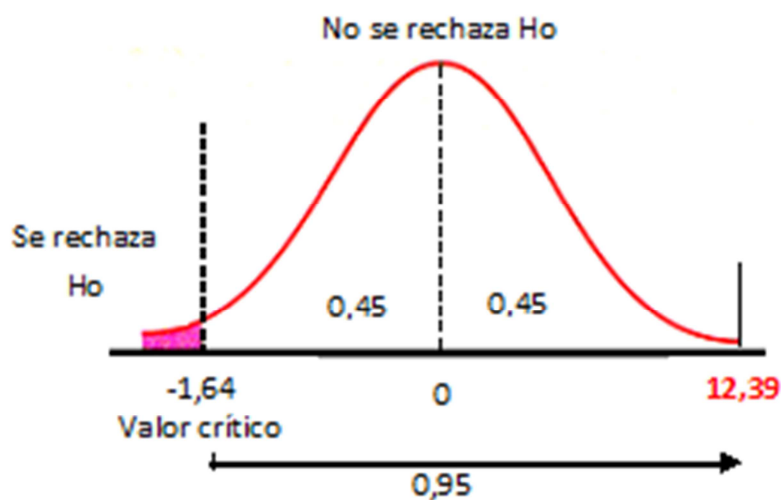


Figura No 3.18
Diagrama de la hipótesis A



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

El valor calculado de z (12,39) está en la región de aceptación de la hipótesis nula, el porcentaje muestral del 99,8% superó la percepción del porcentaje poblacional hipotético del 80%; lo que significa que la oferta de capacitación es totalmente satisfactoria para los participantes.

Para el cálculo de la hipótesis **B**, se cuantificaron los datos de la pregunta ¿El curso estuvo?; de los cuales se obtuvo el resultado de 594 aciertos de las puntuaciones 1, 2 y 3 de la escala del 1 al 7. Ver Anexo No 11.

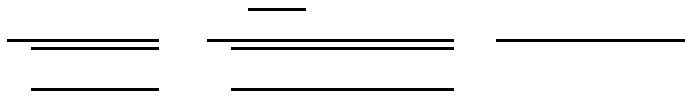
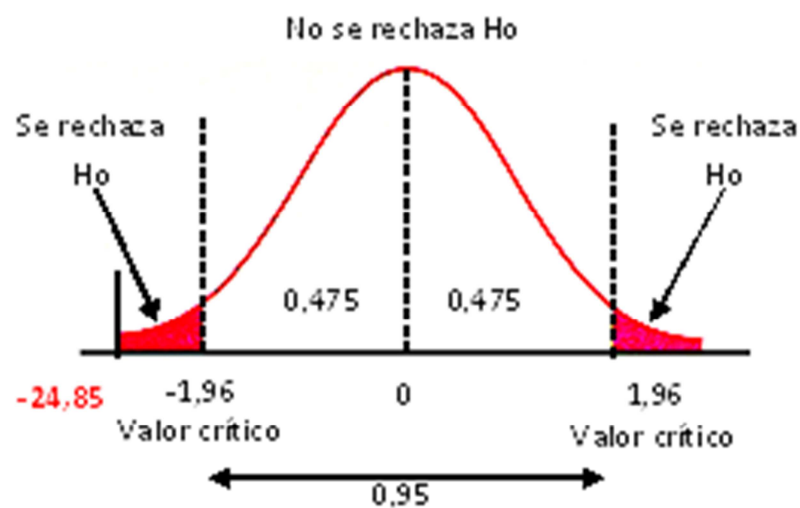


Figura No 3.19
Diagrama de la hipótesis B



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

El valor calculado de z (-24,85) está en la región de rechazo de la hipótesis nula, el porcentaje muestral del 0,3% y el porcentaje poblacional hipotético del 5%, es estadísticamente significativa; lo que significa que el desempeño del capacitador es satisfactorio en un 99,7%.

3.12 PLAN DE MEJORAS

En base al análisis de resultados se diseñó una propuesta de mejora del servicio que se despliega en la tabla No 3.20.

Tabla No 3.20
Matriz de plan de mejoras

PROBLEMA - DEBILIDADES		ESTRATO	DIFERENCIA PER-EXP	IMPORTANCIA %	TÁCTICA	POSIBLES ALTERNATIVAS			PRIORIDAD		
						ACCIÓN 1	ACCIÓN 2	ACCIÓN 3	ALTA	MEDIA	BAJA
Infraestructura	Lugar donde se ejecutan las clases	E5	-1,16	6,33	Plan de mejoras	A12			X		
	El orden de las aulas	E4	-1,03	5,70	Programas de control de limpieza	A12			X		
	La limpieza de las aulas	E4	-1,00	4,03		A12					X
	Equipos y medios de trabajo	E5	-1,18	5,43	Plan de supervisión de los centros de capacitación	A13	A11		X		
	La calidad de los suministros (materiales o insumos)	E5	-1,37	4,17	Plan de control del proceso de compras	A13	A14				X
Departamento administrativo	Las respuestas a sus inquietudes	E5	-1,18	3,46	Evaluación periódica al personal del Patronato	A5	A7	A8		X	
	El material promocional e informativo	E5	-1,97	3,78	Plan promocional de los cursos de capacitación del Patronato	A10	A11		X		
Seguridad	Su seguridad (integridad física/pertenencias)	E5	-1,97	6,96	Plan de seguridad	A9			X		
	La confianza que se brinda al momento de atender	E5	-1,97	3,49	Plan de capacitación para el Personal del Patronato	A1	A2	A3	X		X
	La confianza que se brinda al momento de atender	E2	-1,00	3,55	Plan de capacitación para el Personal del Patronato	A1	A2	A3	X		X

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

En base a los resultados obtenidos, se puede hacer el siguiente planteamiento para la mejora del servicio:

A1- Se debe implementar una estrategia de diferenciación en el servicio, que permita incrementar la satisfacción y fidelización de los clientes. Ello se puede conseguir con las siguientes sugerencias: (Ocampo, CT (2011). Diseño de un proceso de Medición de la Satisfacción del cliente en el Balcón de Servicios de la oficina Matriz del Banco Internacional. Tesis de Ingeniería en Mercadotecnia, ESPE, Pichincha, Ecuador).

- ✓ Uso adecuado del uniforme.
- ✓ Puntualidad.- EL funcionario debe demostrar compromiso y respeto para con su trabajo, cumpliendo con el horario corporativo.
- ✓ Contacto visual.- Cuando el funcionario hable con el cliente debe mantener la mirada hacia el interesado, para que se demuestre interés a su requerimiento.
- ✓ Gestos faciales.- Sonreír siempre, la sonrisa debe ser natural, esto provoca simpatía y fluidez en la comunicación con los clientes.
- ✓ Movimientos de las manos.- Expresan los estados de ánimo del inconsciente de una persona, es importante que el lenguaje de las manos sea cálido para que los clientes se sientan cómodos y seguros del servicio que están recibiendo.
- ✓ La postura.- El personal de servicio debe procurar una postura relajada y que brinde atención a la otra persona. Si el cuerpo está relajado, provocará esa misma sensación en el cliente.
- ✓ Tono de voz.- Con el tono de voz adecuado se puede inducir, calmar y convencer al cliente; mientras que si el tono es inadecuado se puede incomodar, ofender y contaminar el clima laboral.
- ✓ El saludo.- El funcionario deberá identificarse con el nombre y utilizando frases cordiales para dar la bienvenida al cliente.
- ✓ Recepción de solicitud.- Se deberá utilizar frases cordiales al momento de receptar su requerimiento, dándole a conocer que su solicitud será atendido de inmediato.

- ✓ Llamar al cliente por su apellido.- Si se solicita el documento que identifique al cliente, se debe llamarlo por su apellido, con respeto, al menos una vez durante el encuentro y entrega del servicio. Utilizar el trato que corresponda: señor, señora o señorita.
- ✓ Despedida.- Siempre despedirse con amabilidad al finalizar el encuentro y desear un buen día, tarde, etc.
- ✓ No interrumpir.- Permitir que el cliente le dé a conocer su inquietud sin interrupciones, para demostrar interés y respeto.
- ✓ Comprensión.- Ponerse en la posición del cliente para comprenderlo.
- ✓ Pedir disculpas.- Pedir disculpas por los inconvenientes y ofrecerle una solución oportuna.
- ✓ Agradecimiento.- Agradecer por dar a conocer los inconvenientes haciéndole conocer que eso nos permitirá mejorar el servicio.

A2- Desarrollar mejoras en los procesos de otros departamentos que se relacionen con el servicio de capacitación, de manera que aporten al mejoramiento de la atención al cliente externo.

A3- Motivar e incentivar al personal del Patronato de otras áreas de la Institución para que realicen su trabajo orientados a brindar un excelente servicio al cliente.

A4- Realizar análisis mensuales, del flujo de clientes, tiempos de espera, entrega del servicio, evaluaciones de los clientes para retroalimentar y mejorar continuamente el proceso de servicio al cliente.

A5- Medir una vez al año los niveles de satisfacción de los clientes del servicio de capacitación.

A6- Reunir mensualmente al personal del Patronato para compartir los resultados de los análisis para buscar soluciones que aporten al mejoramiento del servicio.

A7- Evaluar la actitud y cordialidad del personal del Patronato, mediante el cliente secreto.

A8- Invertir en capacitación permanente para el personal del Patronato, sobre temas como atención al cliente; para concientizar en ellos la importancia del servicio orientado al cliente interno y externo.

A9- Elaborar un plan de seguridad, para brindar resguardo policial en el Parque Santa Clara y vigilancia de guardianía en todos los centros donde se imparten las capacitaciones.

A10- Elaborar un plan promocional anual, donde se incluyan medios de difusión como: perifoneo, promoción radial, entrega de hojas volantes.

A11- Crear la página Web del Patronato, donde se promocionen las capacitaciones.

A12- Realizar controles periódicos inesperados del aseo de las aulas donde se imparten las clases.

A13- Supervisar dos veces por año a los equipos y medios de trabajo que se utilizan para las capacitaciones.

A14- Crear convenios con empresas textiles y florícolas, que deseen realizar labor social con donaciones de sus productos, para que el Patronato pueda hacer entrega de los mismos a los participantes que requieren ayuda económica en ciertas capacitaciones que requieren de productos muy costosos como: tela y flores.

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- ✓ De los modelos planteados para medir el nivel de satisfacción de los participantes de los servicios de capacitación que se planteó en el capítulo II, el modelo SERVQUAL fue el que mejor se adaptó a la necesidad del Patronato de Promoción Social. La aplicación práctica del modelo requirió la utilización de un cuestionario que arrojó las expectativas y percepciones de los clientes, las cuales permitieron medir la calidad del servicio mediante la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.
- ✓ El desconocimiento de los niveles de satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido, conllevó al Patronato a la necesidad de diseñar una investigación de mercados que permitiera medir el nivel de satisfacción; el modelo SERVQUAL fue el que mejor se adaptó a la necesidad del Patronato de Promoción Social; la aplicación práctica del modelo requirió la utilización de un cuestionario que arrojó lo que esperaban y lo que recibieron los clientes, lo cual permitió medir la calidad del servicio mediante la diferencia entre ambas.
- ✓ El diseño de la investigación en base al modelo SERVQUAL permitió determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales permitieron identificar las áreas a las que se deben enfocar los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio.
- ✓ Para realizar la Medición de la satisfacción de los participantes de las capacitaciones que oferta el Patronato, se determinó aplicar el tipo de investigación concluyente descriptiva de diseño longitudinal debido se estudiaran las mismas personas y se medirán a las mismas variables a lo largo del tiempo; se determinó una muestra poblacional total de 422 participantes de una población de 1.604 alumnos capacitados en el periodo 2012-2013; a los cuales se entrevistó mediante una encuesta diseñada bajo el esquema que propone el modelo SERVQUAL, lo que permitió determinar

la importancia relativa de las cinco dimensiones en la valoración global de las percepciones de calidad por parte de los clientes.

- ✓ A la muestra de 422 participantes, se la dividió en dos grupos; el primer grupo lo conformaron los participantes que se capacitaron en el año 2012 y el segundo grupo lo representaron los participantes que se capacitaron hasta el mes de marzo del presente año. El número de encuestas realizadas fue de 595 en total, ello se debió a que la muestra del año 2013 se duplicó porque se encuestó dos veces a los mismos participantes, para de ellos obtener tanto las expectativas como las percepciones del servicio que recibieron, a los cuales se aplicó un método diferente de contacto, es decir, de manera presencial fue posible encuestar a los participantes que se capacitaron en el presente año y a los cuales se les explicó detalladamente como debían responder las preguntas, para obtener un mejor resultado; mientras que, mediante vía telefónica se entrevistó a los participantes que recibieron el servicio en el año 2012, debido a que en la actualidad ya no asistían a las capacitaciones.
- ✓ Con los resultados obtenidos de las encuestas que se tabularon mediante el programa SPSS, se pudo medir el nivel de satisfacción de los participantes capacitados; cuyos resultados reflejaron que el Patronato debe enfocar sus mejoras en las dimensiones que se presentan en la Tabla No 3.17. Cabe recalcar que aunque los resultados son de signo negativo no indican insatisfacción, pues al ser valores aproximados a cero, significa que los participantes consideran que estas dimensiones no son satisfactorias ni insatisfactorias.

Tabla No 3.18

Resumen de resultado sobre el nivel de calidad de los 5 estratos

No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 1 (Aula)		Nivel de calidad (P-E)
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	-0,74
2	A2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	-0,53
3	A3	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	-0,47
4	A4	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	-0,97
5	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	-0,82
6	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	-0,53
7	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	-0,76
No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 2 (Casas Comunes)		
1	C3	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	-0,60
2	C4	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	-0,85
3	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	-0,85
4	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	-0,85
No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 3 (Cocina)		
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	-0,80
2	B9	Con los conocimientos adquiridos ha podido iniciar actividad laboral de forma:	-0,80
No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 4 (Sala de Computación)		
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	-0,90
2	A2	El orden de las aulas en las instalaciones al realizar sus actividades fue:	-1,03
3	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	-0,57
4	B1	El cumplimiento de la programación (duración del curso) recibida fue:	-0,50
5	B2	La calidad de los temas impartidos fueron:	-0,50
6	B4	La dinámica metodológica del capacitador fue:	-0,50
7	C2	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	-0,53
No	DIMENSIONES DEL ESTRATO 5 (Parque Santa Clara)		
1	A1	El lugar donde recibió la capacitación fue:	-1,16
2	A3	La limpieza de las aulas en las instalaciones fue:	-2,00
3	A4	Los equipos y medios de trabajo que le fueron proporcionados le parecieron:	-1,18
4	A5	La calidad de los suministros (materiales o insumos) que le fueron proporcionados fueron:	-1,37
5	C1	La atención que le brindaron fue:	-1,80
6	C2	La rapidez en la atención a sus requerimientos fue:	-1,05
7	C3	De haber tenido algún inconveniente, este se resolvió de forma:	-1,03
8	C4	Las respuestas a sus inquietudes se atendieron en manera:	-1,18
9	C5	El material promocional e informativo sobre las capacitaciones le pareció:	-1,97
10	D1	Su seguridad (integridad física/pertenencias) se resguardó de manera:	-1,79
11	D2	La confianza que le transmitieron cuando le atendieron fue:	-1,29
12	E2	Sus requerimientos fueron atendidos tal como los solicitó:	-0,53
13	E3	La organización de la capacitación fue:	-0,82

Elaborado por: Alexandra Guanopatin

- ✓ En las encuestas se solicitó a los participantes nos dieran a conocer los factores más importantes para ellos, colocando valores altos a los más significativos y valores bajos a los menos significativos. Cuya sumatoria resumió que del 100% del estrato 1 con el 37%, del estrato 2 con el 36,30%, del estrato 3 con el 38,75%, del estrato 4 con el 29,33% y del estrato 5 con el 32,42% consideraron que las actividades realizadas por el capacitador son las más importantes en las capacitaciones.

- ✓ Con los resultados obtenidos en las Tablas No 3.7, 3.8, 3.9, 3.10 y 3.11 se obtuvo que el promedio del nivel de satisfacción de los 5 estratos es del 6,7, lo que representa que el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a las capacitaciones es del 95,7%.

Tabla No 3.19
Nivel de calidad promedio de los 5 estratos

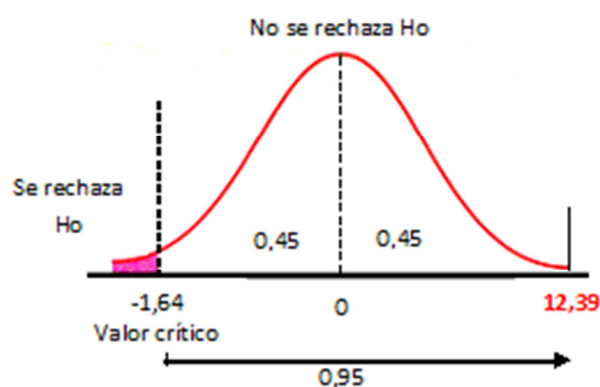
ESTRATOS	NIVEL DE CALIDAD PROMEDIO (EXPECTATIVA/PERCEPCIÓN)
1 (AULA)	6,49
2 (CASAS COMUNALES)	7
3 (COCINA)	7
4 (SALA DE COMPUTACIÓN)	6,72
5 (PARQUE SANTA CLARA)	6,28
PROMEDIO	6,70

Elaborado por: Alexandra Guanopatín

- ✓ En base a un diálogo exploratorio con el Coordinador del Patronato de Promoción Social se plantearon las siguientes hipótesis:

A. El nivel de satisfacción en la oferta de capacitación es aproximadamente del 80%.

Figura No 3.18
Diagrama de la hipótesis A



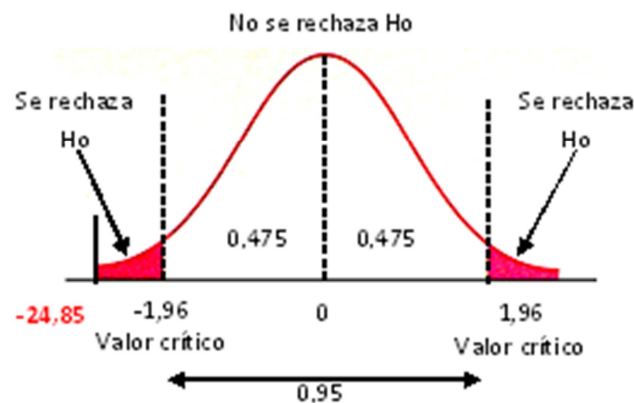
Elaborado por: Alexandra Guanopatín

El valor calculado de z ($12,39$) está en la región de aceptación de la hipótesis nula, el porcentaje muestral del 99,8% superó la percepción del

porcentaje poblacional hipotético del 80%; lo que significa que la oferta de capacitación es totalmente satisfactoria para los participantes.

B. El 5% de los clientes consideran que el desempeño del capacitador fue insatisfactorio.

Figura No 3.19
Diagrama de la hipótesis B



Elaborado por: Alexandra Guanopatín

El valor calculado de z (-24,85) está en la región de rechazo de la hipótesis nula, el porcentaje muestral del 0,3% y el porcentaje poblacional hipotético del 5%, es estadísticamente significativa; lo que significa que el desempeño del capacitador es satisfactorio en un 99,7%.

- ✓ Con lo antes descrito se llega a la conclusión de que el modelo SERVQUAL es el modelo más adecuado para medir el nivel de satisfacción de los participantes que reciben un servicio y al cual el Patronato de Promoción Social debe acogerse para evaluar la satisfacción del servicio de capacitación.

4.2 RECOMENDACIONES

Para comparar las expectativas y las percepciones de los clientes a lo largo del tiempo, se puede seguir el comportamiento de las expectativas y percepciones de los clientes aplicando el modelo SERVQUAL cada cierto tiempo de manera sucesiva.

Para mejorar el servicio es necesario implementar el proceso de medición de la satisfacción del cliente en todos los centros donde se ejecutan las capacitaciones, realizando evaluaciones después de cada evento, además de llevar un control constante del servicio que se brinda a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Pérez, L. A. (2004). *Marketing Social, Teoría y práctica*. (1^{ra} ed.). México. Pearson Educación. 16,18.
- Malhotra N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. (5^{ta} ed.). México: Pearson Educación. 7, 10
- Churchill, G.A. (2003). *Investigación de Mercados*. (4^{ta} ed.). México. Thomson Learning. 7
- Kinnear, T. C., y Taylor, J. R. (1998). *Investigación de Mercados un enfoque aplicado*. (5^{ta} ed.). Colombia. Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. 62
- Kotler, P., Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. (12^{ma} ed.). México. Pearson Educación.
- Gerson, R. F. (1994). *Como medir la satisfacción del cliente*. México. Grupo Editorial Iberoamérica S. A. 5,
- Hair. Bish. Ortinau, (2004). *Investigación de Mercados*. (2^{da} ed.). México, D.F. Mc Grauw-Hill/Irwin.). 28
- Senlle, A., Martínez, E. y Martínez, N. (2001). *ISO 9000:2000 Calidad en los Servicios*. Barcelona. Ediciones Gestión 2000
- Hayes, B. E. (2006). *Como medir la satisfacción del cliente*. México. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Prentice, Ch. P. (1996). *La Esencia de la Investigación de Mercados*.
- Domínguez, C. H. (2006). *El servicio invisible-Fundamento de un buen servicio al cliente*. Colombia. Ecoe Ediciones Ltda.

Mendoza Aquino, J. A. (2009). *El Cid Editor apuntes Ubicación*. Argentina. Editorial

Evans, J. R. y Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de calidad*. (7ª. ed.), México. Edamsa impresiones S. A. 212.

Hoffman, K. D. y Bateson, J. E. (2008). *Fundamentos de marketing de servicios*. (2^{da}. ed.), México. Edamsa impresiones S. A. 324.

REFERENCIAS

Enlaces de Internet

INEC (2013). *Estadísticas de la semana*. Fuente recuperada de www.inec.gob.ec/cpv/?TB_iframe=true&height=450&width=800%27%20rel=slbox

Gobierno de la Provincia de Pichincha (2013). *Cantón Rumiñahui*. Fuente recuperada de www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=division%20politica%20de%20ruminahui&source=web&cd=7&cad=rja&ved=0CFAQFjAG&url=http%3A%2F%2Fwww.pichincha.gob.ec%2Fley-de-transparencia%2Fdoc_download%2F282-canton-ruminahui.html&ei=4b8qUbjpNuSL0QHhnlHQDw&usg=AFQjCNHN-t6dNz1tRnzvi5jEFp4N1F8TQg&bvm=bv.42768644,d.dmQ

Vive Ruminahui (2013). *Rumiñahui*. Fuente recuperada de promoruminahui.blogspot.com/2011/02/ubicacion-del-canton-ruminahui.html

INEC (2013). *Proyección de la Población Ecuatoriana, por años calendario, según cantones 2010-2020*. Fuente recuperada de www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=1683&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800

Rumiñahui GADMUR (2013). *Rumiñahui*. Fuente recuperada de www.ruminahui.gob.ec

Mi lindo Ecuador (2013). *Rumiñahui*. Fuente recuperada de taga.mex.tl/730887_Canton-Ruminahui.html

Eumed.net (2013). Como llegar a ser un experto en marketing. Fuente recuperada de www.eumed.net/libros-gratis/2009a/506/Segmentacion%20del%20Mercado%20Objetivo.htm

Bassa E. L. (2011). *Modelos para el análisis de atributos contemplados por los clientes en una estrategia de Marketing Relacional*. Fuente recuperada de diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35389/2/CLB_TESIS.pdf

Slide Share (2009). *Medir la satisfacción del cliente*. Fuente recuperada de www.slideshare.net/jcfdezmxcal/medir-la-satisfaccin-del-cliente

Tesis

Ocampo, CT (2011). *Diseño de un proceso de Medición de la Satisfacción del cliente en el Balcón de Servicios de la oficina Matriz del Banco Internacional*. Tesis de Ingeniería en Mercadotecnia, ESPE, Pichincha, Ecuador.