



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas.**

**TEMA: “Modelo de calidad para el sector de servicios de centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos”**

**AUTORA: Carmen Rosibel Holguín Ubilla**

**TUTOR: Ing. Mg William Franklin Ortíz Paredes**

Ambato-Ecuador

Noviembre 2017



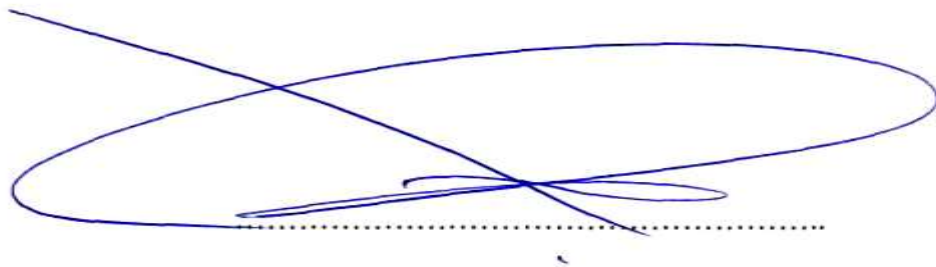
## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. Mg William Franklin Ortiz Paredes**

**CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Modelo de calidad para el sector de servicios de centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos**” presentado por la señora **Carmen Rosibel Holguín Ubilla** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 11 de septiembre del 2017

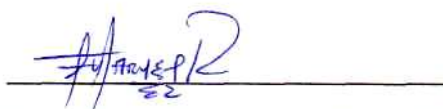


**Ing. Mg William Franklin Ortiz Paredes**

**C.I: 180346974-9**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Carmen Rosibel Holguín Ubilla**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



**Srta. Carmen Rosibel Holguín Ubilla**

**C.I. 050282470-9**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f) 

**Ing. MBA. María Soledad Sevilla Galarza.**

**C.I. 1802928141**

f) 

**Ps. Mg. María Cristina Abril Freire**


**C.I:1803324175**

Ambato, 06 de noviembre del 2017

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



**Srta. Carmen Rosibel Holguín Ubilla**

**C.I. 050282470-9**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, por ser la guía inseparable en mi diario vivir, fiel testigo de mis triunfos y derrotas, quien siempre ha permanecido y permanecerá conmigo, sin abandonarme ni un solo instante.

A mis padres y mis hermanos por el gran sacrificio y amor que siempre me han brindado, con el ejemplo demostrado, sabias enseñanzas las cuales me han permitido seguir adelante con mis ideales y conseguir mis objetivos propuestos para mi vida.

A mis dos grandes amores a mi hija y a mi esposo por estar conmigo en los momentos difíciles y apoyarme en mi desarrollo profesional.

***Rosibel Holguín.***

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi eterna gratitud a Dios Todopoderoso por haberme bendecido con una familia quienes me han motivado con su apoyo constante, en especial a mi hermano Joffre Holguín Ubilla por su apoyo incondicional permitiéndome llegar así a la culminación de tan noble triunfo.

A la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, la cual ha fortalecido mis conocimientos y hoy me está permitiendo alcanzar mi anhelado sueño, de igual manera a los distinguidos profesores y autoridades de la misma.

Docente tutor de tesis y más compañeros quiénes me han guiado de la mejor manera para alcanzar la consecución del presente trabajo de investigación.

A dos grandes instituciones públicas como son GADM-Mocache y MIES por haber abierto las puertas, proporcionándome la información oportuna y necesaria para hacer posible la realización de la presente investigación, y realidad uno de los objetivos de mi vida.

***Rosibel Holguín.***

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	
PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>1. PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.1.1. Contexto macro .....	2
1.2.1.2. Contexto meso.....	3
1.2.1.3. Contexto micro .....	4
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO .....	5
1.2.2.1. SIETE INSTRUMENTOS DEL CONTROL DE CALIDAD Y OTRAS METODOLOGÍAS .....	5
1.2.3. PROGNOSIS .....	7
1.2.4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8



1.2.5.	PREGUNTAS DIRECTRICES.....	8
1.2.6.	DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.3.	JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.4.1.	OBJETIVO GENERAL. ....	11
1.4.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
<b>CAPÍTULO II .....</b>		<b>12</b>
<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
2.1.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (ESTADO DEL ARTE). ....	12
2.1.1.	ATENCIÓN DE CALIDAD EN DESARROLLO INTEGRAL .....	13
2.1.2.	CALIDAD TOTAL.....	14
2.1.2.1.	POLÍTICAS DE CALIDAD TOTAL.....	17
2.1.2.2.	MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	17
2.1.3.	LA CALIDAD.....	19
2.1.3.1.	LA GARANTÍA DE LA CALIDAD.....	20
2.1.4.	LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA.....	21
2.1.5.	LA CALIDAD DE EDUCACIÓN Y ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA.....	22
2.1.5.1.	LA EDUCACIÓN EN CALIDAD TOTAL.....	24
2.1.6.	EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.....	24
2.1.7.	PRINCIPIOS DEL MODELO DE CALIDAD .....	27
2.1.7.1.	MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD .....	28
2.1.8.	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS INTERRELACIONADOS DEL MODELO DE CALIDAD .....	29
2.1.8.1.	PROCESO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL.....	32
2.1.8.2.	NORMAS ISO del Sistema de Gestión de Calidad .....	33
2.2.	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	33

2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	34
2.4.	HIPÓTESIS .....	36
2.5.	SEÑALAMIENTO DE VARIABLES .....	36
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>37</b>
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA. ....</b>	<b>37</b>
3.1.	ENFOQUE .....	37
3.2.	MODALIDAD .....	37
3.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	39
3.6.	ENCUESTA .....	40
3.7.	POBLACIÓN .....	45
3.8.	MUESTRA .....	45
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>48</b>
4.1.	INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	48
4.1.1.	Análisis bivariante .....	48
4.2.	Validación del instrumento .....	48
4.2.1	Validación cualitativa del instrumento por el Método Delphi .....	48
4.2.2.	Confiabilidad cuantitativa por Alfa de Cronbach .....	50
4.3.	ENCUESTA APLICADA A PADRES DE FAMILIA DE LOS NIÑAS Y NIÑOS DE LOS CENTROS INFANTILES .....	53
4.3.1.	Análisis de resultados a través de frecuencias.....	53
4.3.2.	Análisis de resultados a través de tablas cruzadas.....	56
4.3.3.	Análisis de resultados a través de árboles de decisiones.....	77
4.3.3.1	Análisis de árbol de decisión de gestión de calidad.....	78
4.4.	ENCUESTA APLICADA A COORDINADORAS Y ASISTENTES DE CUIDADO DE LOS CENTROS INFANTILES .....	79

4.5.	Verificación de hipótesis .....	85
4.5.1.	Modelo lógico.....	85
4.5.1.1.	Modelo matemático .....	85
4.5.2.	Variables de tema de investigación .....	86
4.5.3.	Nivel de significación.....	86
4.5.4.	Determinar el nivel de confianza.....	86
4.5.5.	Estadístico de prueba .....	86
4.5.6.	Combinación de frecuencias.....	88
4.5.7.	Zona de aceptación o rechazo.....	89
4.5.8.	Resolución de la fórmula.....	89
4.6.	RESULTADOS ESPERADOS. ....	91
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>93</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....</b>	<b>93</b>
5.1.	Conclusiones .....	93
5.2.	Recomendaciones .....	94
<b>CAPÍTULO VI.....</b>		<b>96</b>
<b>6.</b>	<b>PROPUESTA.....</b>	<b>96</b>
6.1.	Datos informativos .....	96
6.2.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	97
6.3.	JUSTIFICACIÓN.....	97
6.4.	OBJETIVOS.....	98
6.5.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	99
6.5.1.	Factibilidad organizacional .....	99
6.5.2.	Factibilidad servicios.....	99
6.5.3.	Factibilidad ambiental .....	99
6.6.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICO.....	100
6.7.	MODELO OPERACIONAL.....	101

6.8.	ASPECTOS CLAVES Y FUNDAMENTALES PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	101
6.9.	PROCESOS.....	102
6.9.1.	Descripción de las actividades y fichas de proceso clave .....	104
6.9.2.	Administración de la propuesta.....	110
6.9.4.	Actividades esenciales educadoras de centros infantiles.....	112
6.9.5.	Recomendaciones nutricionales .....	119
6.9.6.	Recomendaciones generales para los momentos de comida en el centro infantil.....	123
6.9.7.	Recomendaciones técnicas .....	130
6.9.8.	Gestionamiento de campañas medicas con el centro de salud .....	131
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>132</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>138</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ciclo P.H.V.A. ....	16
Tabla 2. Modelos de gestión de calidad .....	18
Tabla 3. Proceso de cambio organizacional.....	32
Tabla 4. Fundamentación legal. ....	34
Tabla 5. Técnicas e instrumentos. ....	39
Tabla 6. Aplicación de preguntas básicas. ....	40
Tabla 7. Unidades de observación. ....	45
Tabla 8. Población finita por porción a padres. ....	46
Tabla 9. Valoración de competencia de expertos.....	48
Tabla 10. Criterios de expertos en base a encuestas. ....	49
Tabla 11. Coeficiente de competencia de expertos.....	49
Tabla 12. Resumen de procedimientos de casos.....	50
Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad.....	50
Tabla 14. De contingencias. ....	51
Tabla 15. Aceptación de servicios .....	53
Tabla 16. Necesidad de horario.....	54
Tabla 17. Instalaciones y atención recibida. ....	56
Tabla 18. Razón de decisión de envío y necesidad de horario.....	58
Tabla 19. Atención recibida y evaluación de materiales.....	60
Tabla 20. Instalaciones y evaluación de mobiliarios. ....	62
Tabla 21. Cordialidad y aceptación de servicios.....	64
Tabla 22. Servicios complementarios y aceptación de servicios. ....	67
Tabla 23. Seguridad y porcentaje de cambio. ....	71
Tabla 24. Servicios básicos y servicios complementarios. ....	74
Tabla 25. Cargo que desempeña .....	79
Tabla 26. Normativas de calidad.....	80
Tabla 27. Porcentaje de actividades. ....	81
Tabla 28. Indumentaria correcta. ....	82
Tabla 29. Control de actividades diarias. ....	83
Tabla 30. Plan de capacitación.....	84
Tabla 31. Frecuencias observadas.....	88
Tabla 32. Frecuencia esperada. ....	88

Tabla 33. Resolución de fórmula. ....	90
Tabla 34. Modelo operacional.....	101
Tabla 35. Encuesta sobre percepciones de calidad del servicio.....	104
Tabla 36. Encuesta sobre expectativas de calidad del servicio.....	107
Tabla 37. Cronograma de actividades planificadas.....	111
Tabla 38. Plan de capacitación mensual a progenitores.....	112
Tabla 39. Formulario de contratación ocupacional.....	115
Tabla 40. Plan mensual de capacitación a educadoras del CI.....	118
Tabla 41. Plan mensual del mejoramiento de la unidad de atención .....	119
Tabla 42. Menú semanal .....	123
Tabla 43. Ficha de seguimiento a servicio de alimentación.....	126
Tabla 44. Ficha de recepción del servicio de alimentación .....	128
Tabla 45. Ficha registro de salud campaña médica.....	131

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas.....	6
Figura 2. Ventajas de la intervención temprana y de calidad en la primera infancia.	24
Figura 3. Modelo para el mejoramiento de la calidad.....	29
Figura 4. Metodología de la investigación.....	42
Figura 5. Búsqueda de la idea .....	43
Figura 6. Planteamiento del problema. ....	43
Figura 7. Perspectiva teórica. ....	44
Figura 8. Construcción y aplicación del instrumento.....	44
Figura 9. Análisis de datos .....	46
Figura 10. Fase de interpretación. ....	46
Figura 11. Antes de aceptar un servicio. ....	53
Figura 12. Necesidad de horario. ....	55
Figura 13. Instalaciones y atención recibida. ....	57
Figura 14. Razón decisión de envío y necesidad de horario. ....	59
Figura 15. Atención recibida y evaluación de materiales. ....	60
Figura 16. Instalaciones y evaluación de mobiliarios. ....	63
Figura 17. Cordialidad y aceptación de servicios. ....	65
Figura 18. Servicios complementarios y aceptación de servicios.....	69
Figura 19. Seguridad y porcentaje de cambio.....	72
Figura 20. Servicios básicos y servicios complementarios.....	75
Figura 21. Árbol de decisiones - variable independiente: dimensión gestión de calidad. .....	77
Figura 22. Cargo que desempeña. ....	79
Figura 23. Normativas de calidad. ....	80
Figura 24. Porcentaje de actividades.....	81
Figura 25. Indumentaria correcta. ....	82
Figura 26. Control de actividades diarias.....	83
Figura 27. Plan de capacitación. ....	84
Figura 28. Modelo de calidad de servicio y mejora continua. ....	100
Figura 29. Mapa de procesos general de los centros infantiles "CASO CARITAS DE TERNURA". ....	102

Figura 30. Mapa de procesos interrelacionado de los centros infantiles "CASO  
CARITAS DE TERNURA"..... 103



## RESUMEN EJECUTIVO

Estos centros infantiles son proyectos que se realizan en convenio entre el GADM-Mocache Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache y el MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) niños y niñas con la participación y corresponsabilidad de la familia y la comunidad.

Estos centros responden a un modelo que conjuga, tanto en su infraestructura física, como en su modelo de atención y abastecimiento de materiales didácticos, fungible, adecuación y equipamiento, altos estándares de calidad, destinados al desarrollo integral de las y los niños ecuatorianos.

La presente investigación pretende alcanzar un modelo de calidad que permita brindar un servicio de calidad y calidez y que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios y sus representantes, para ello se nutrirá de una variada y amplia información bibliográfica que permitirán dar un mejor servicio por parte de los centros infantiles.

Ajustándose a los planes operativos que establece el MIES de manera adecuada para controlar, supervisar y mejorar las actividades que se realizan constantemente con grupo integrador, responsables y cronograma presupuestario de los centros infantiles en coordinación con la contraparte, pretendiendo sensibilizar a dichos usuarios mediante capacitaciones que son los centros infantiles y qué servicios prestan, su importancia y el impacto que origina un buen modelo de calidad en el mismo.

Finalmente, se procedió a digitalizar la propuesta que comprende la implantación de un modelo de calidad de servicios en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos “Caso Caritas de Ternura” para tener una perspectiva del diseño final.

**PALABRAS CLAVES:** INVESTIGACIÓN, MODELO DE CALIDAD, CENTROS INFANTILES, CANTÓN MOCACHE

## ABSTRACT

These children's centers are projects that are carried out in an agreement between the GADM-Mocache Municipal Autonomous Decentralized Government of Mocache and the MIES (Ministry of Economic and Social Inclusion) children with the participation and co-responsibility of the family and the community.

These centers respond to a model that combines, both in their physical infrastructure, as in their model of attention and supply of didactic materials, fungible, adequacy and equipment, high quality standards, aimed at the integral development of Ecuadorian children.

This research aims to achieve a quality model that provides a quality service and warmth that meets the needs and expectations of users and their representatives, for this will be fed a varied and extensive bibliographic information that will provide a better service for part of the children's centers.

Adjusting to the operational plans established by the MIES in an adequate manner to control, supervise and improve the activities that are carried out constantly with the integrating group, responsible and budgetary schedule of the children's centers in coordination with the counterpart, aiming to sensitize said users through training that they are the children's centers and what services they provide, their importance and the impact that a good model of quality in the same one originates.

Finally, we proceeded to digitalize the proposal that includes the implementation of a service quality model in the children's centers of the Mocache canton, province of Los Ríos, "Caritas de Ternura case" to have a perspective of the final design.

**KEYWORDS:** RESEARCH, QUALITY MODEL, CHILDREN'S CENTERS, CANTON MOCACHE.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación está compuesta de seis capítulos, la misma que está estructurada de la siguiente forma:

En el Capítulo I. Se presenta el planteamiento del problema en los siguientes contextos: macro, meso y micro, de igual manera se identifica mediante árbol de problemas la relación causa efecto de las variables de estudio, adicional se presenta la justificación y los objetivos planteados.

En el Capítulo II. Es el marco teórico donde se investiga y sustenta la revisión de las teorías, con el fin de interpretar y entender con claridad el problema objeto de estudio, basados en temas de modelos relacionados a sistemas de gestión de calidad, en la que se involucrará la metodología del ciclo Deming y que constituirá la base para la mejora continua de los centros infantiles.

En el Capítulo III. Metodología, se detalla el enfoque, niveles, tipo de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos que se utilizaron para ejecutar la investigación, a través del análisis, estudio y operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV. Hace referencia al levantamiento de información, análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas al equipo de coordinadoras tanto MIES como el GADM-Mocache, como asistentes de cuidado y progenitores de los 5 centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos.

En el Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos y objetivos trazados.

En el Capítulo VI. Se desarrolla la propuesta especificando con claridad y minuciosamente cada uno de los elementos que lo componen como son los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad y la metodología todo esto como una propuesta alternativa que permite dar solución al problema, además se establecerá la implementación parcial de un Modelo de calidad de servicios lo cual ayudará en los centros infantiles caso “Caritas de Ternura” para medir la satisfacción del cliente.

Finalmente consta la bibliografía y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **1. PROBLEMA**

#### **1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN**

“Modelo de calidad para el sector de servicios de centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos”

#### **1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. Contextualización**

###### **1.2.1.1. Contexto macro**

En las últimas décadas, “el tema del niño pequeño y su educación” ha ido cada vez introduciéndose más en otros círculos que los exclusivos del área de la educación, situación que pensamos que no sólo es deseable, sino necesaria.

A nivel mundial, pensando directamente en los niños y, en particular en los que provienen de los sectores de más escasos recursos, cabe tener presente que, en función de la igualdad de oportunidades, y de facilitarles el superar las limitaciones que sus circunstancias les generen, ello depende de que la educación que reciban en un programa sea de calidad. (Kaplan, 2009)

Existe la creencia de que estas instituciones son el mejor lugar para los niños, especialmente para aquellos con discapacidades o en condiciones vulnerables. Hay una escasez de servicios comunitarios para ayudar a los padres de esos menores a mantenerlos a su lado. Los problemas en las familias, las deficiencias de salud, los servicios sociales ineficientes, la discapacidad y la pobreza son las principales razones por las cuales los infantes son puestos en instituciones de cuidado, y desde 01 de junio, 2017 al menos 2,7 millones de niños viven en instituciones infantiles y orfanatos a nivel mundial, según un nuevo informe de UNICEF. (Miller, 2017)

La Declaración Mundial de Educación para Todos (EPT) y el Marco de Acción para Satisfacer las Necesidades Básicas de Aprendizaje fueron aprobados por la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos en Jomtien, Tailandia, celebrada del 5 al 9 de marzo de 1990. En su artículo 5 se expresa la necesidad de ampliar los medios y el alcance de la educación básica, incluyendo a la educación inicial en la infancia, a través de medidas destinadas a la familia, la comunidad o las instituciones, dependiendo de la conveniencia y de las posibilidades que el contexto permita. La importancia de la atención infantil es tan relevante a nivel internacional que se han generado diferentes documentos de carácter vinculante para muchos países. Algunos de estos tratados internacionales se centran en derechos universales generales, mientras que otros enfatizan en los derechos de la población infantil. (Marín, 2010)

La metodología se plantea como una actuación para satisfacer las necesidades de apoyo al niño, centrándose en la atención y el interés, se les enseña a ser sociales y establecer amistades con otros niños. Por ende, en todo el mundo existe la educación, aunque en muchos países no será igual. La obligatoriedad, el currículum, la metodología., miles de cosas cambian según los valores de cada país, y diversos factores que proporcionan una mejor educación para muchas personas iniciándose en ella desde infantil.

#### **1.2.1.2.Contexto meso**

Los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) son la principal modalidad proveedora de servicios públicos de cuidado infantil en Ecuador. Según datos administrativos del servicio, en 2011 estos centros atendían a alrededor de 140 mil niños, en aproximadamente 3.800 centros en todo el país. La operación del servicio se realiza mayoritariamente a través de convenios con terceros (gobiernos locales, organizaciones comunales, fundaciones, iglesias, etc.), que reciben una transferencia de recursos públicos para cubrir los gastos de operación del servicio, que algunas de estas entidades suplementan con recursos propios. A partir de 2012, el servicio inició la implementación de varias reformas con el objetivo de mejorar su calidad. Entre ellas, se incluyó la revisión de sus estándares de calidad, la contratación de una persona con educación post-secundaria para el rol de coordinación 2 de cada centro y varios procesos de verificación del cumplimiento de condiciones de seguridad mínimas en los centros. (Araujo C. , 2015)

Los centros infantiles del Buen Vivir (CIBV) son una estrategia del gobierno nacional, a través del Ministerio de Inclusión Económica (MIES), para garantizar el desarrollo integral de los niños y niñas del país, a través de la estimulación temprana y una buena nutrición. Este servicio gratuito para familias de escasos recursos económicos o a madres y padres de familia que por sus labores no pueden atender a sus hijos, deben cumplir con varios estándares de calidad como: infraestructura adecuada, ambiente educativo y protector, educadoras capacitadas (formación continua y profesionalización), alimentación nutricional, salud preventiva e higiene, entre otros. De esta manera se garantiza una atención de calidad y calidez para todos los niños que son beneficiarios de los Centros Infantiles. (Morejon, 2015)

El MIES atiende una cobertura de 4 711 niños y niñas atendidos por CIBV directos y 101.211 niños y niñas atendidos por CIBV de convenio, es decir un total de más de 105. 900 niños y niñas cubiertos a nivel Nacional. De acuerdo a la base formalizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) y registro social según el censo 2015 en la zona 5 (provincia de Los Ríos) 59.634 niños y niñas de 0 a 3 años fueron atendidos en la modalidad de CIBV. Lo que nos permite evidenciar que se ha podido construir 64 CIBV de atención directa y 2.290 CIBV a través de convenios. (<http://www.desarrollosocial.gob.ec>, 2014)

La educación infantil requiere de amplios espacios abiertos, con posibilidad de zonas de encuentro de niños de diversos grupos, eliminación de barreras arquitectónicas. Disponer de espacios diferenciados posibilita una organización mucho más polivalente de la dinámica de trabajo.

### **1.2.1.3.Contexto micro**

De acuerdo a la base formalizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) y registro social según el censo 2010, se puede determinar que en el cantón Mocache, existen 2.564 niñas y niños de 1 a 3 años de edad y 1045 niñas y niños se encuentran en los niveles de pobreza y extrema pobreza, de los cuales 245 niñas y niños se encuentran en la línea de nivel de pobreza y los 664 en extrema pobreza, dando como referencia que son de las edades comprendidas entre 1 a 3 años y de acuerdo a criterios establecidos por el MIES para el 2016 la atención para los niños y niñas de edades de 1 a 3 años , corresponde a 200 niñas y niños, como demanda de acuerdo a los niveles sociales antes mencionados. (Rodriguez, 2016)

Los centros infantiles en lo concerniente a la atención, a la diversidad, los servicios de Desarrollo Infantil Integral, atenderán a niñas y niños con algún tipo de discapacidad en grado leve o moderado previo una evaluación e informe, que garantice un grado de autonomía, emitido por parte de un equipo de profesionales que trabajen en atención a discapacidades. Se trabaja en conjunto con los Padres de Familia, la Comunidad, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Organizaciones de la Sociedad Civil, a fin de que se cumpla el principio de corresponsabilidad a través de los procesos de promoción, participación, coordinación y gestión local para la concreción de los derechos de su población objetivo. (Correa, 2012)

## **1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO**

### **1.2.2.1. SIETE INSTRUMENTOS DEL CONTROL DE CALIDAD Y OTRAS METODOLOGÍAS**

Los siete instrumentos del control de calidad se conocen relativamente bien, son los siguientes:

- Recopilación de datos, hojas de verificación y listas de verificación.
- Diagramas de Pareto
- **Diagramas de causa y efecto**
- Estratificación
- Gráficas e histogramas
- Diagramas de dispersión
- Diagramas de control. (Singh Soin, 1997)

Una vez que queda bien definido, delimitado y localizado donde se presenta un problema importante, es momento de investigar sus causas. Una herramienta de especial utilidad para esta búsqueda es el diagrama de causa-efecto o diagrama de Ishikawa, un método gráfico mediante el cual se representa y analiza la relación entre un efecto (problema) y sus posibles causas.

No obstante, cabe recalcar que el diagrama a utilizar es el de causa-efecto, se detalla a continuación:

## Diagrama de causa y efecto

### EFFECTOS



### PROBLEMA

### CAUSAS

*Figura 1. Árbol de problemas*

**Elaborado por:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla.

La no implementación de un nuevo modelo de calidad y su repercusión en el Servicio de los centros infantiles pueden tener diferentes causas y efectos.

Las infraestructuras con las que cuentan los centros infantiles actualmente no son las adecuadas dado que en algunos de ellos no son terrenos que se consideren propios y



en los otros aun falta por realizar adecuaciones para la atención de las niñas y niños, debido a la falta de recursos que no llegan a tiempo no se puede contar con adecuados espacios físicos e imposibilita por falta de conocimiento e innovación, al personal que labora en la atención de las niñas y niños de los centros infantiles a aplicar un modelo de calidad, para mejorar la calidad del servicio al cliente.

La improvisación de áreas de recreación genera inadecuados espacios recreativos ocasionando por lo tanto la realización de poca actividad física y consecuentemente la disminución de las capacidades motrices en los niños y niñas, se debe tomar en cuenta que en los centros infantil del Buen Vivir todas las actividades curriculares son basadas en el juego consecuentemente es necesario que existe espacios ideados para el desarrollo de sus capacidades motrices y físicas en la ejecución coordinada de movimientos y desplazamientos que le permitan facilitar la estructuración de su esquema corporal.

La falta de capacitación a las asistentes de cuidado ha generado que no tenga suficiente conocimiento sobre como tener las unidades de atención adecuadas y aplicar al 100% las actividades planificadas con las niñas y niños.

La necesidad de mejorar a los centros infantiles es limitado, debido a que los recursos económicos no llegan en el tiempo estimado, sumando a esto no poder contar con buenas unidades de movilización que faciliten el traslado de las niñas y niños desde sus hogares a dichos centros y viceversa.

Los centros infantiles cuentan en algunos casos con personal no capacitado debido a que no realizan un apropiado reclutamiento y selección de personal basado en las necesidades de los mismos. Por ende eso implica que la cobertura sea baja en algunos sectores y sus representantes sientan temor de enviar a sus niñas y niños a dichos centros.

### **1.2.3. PROGNOSIS**

De no darse solución al problema, el deficiente proceso de mejoramiento continuo dentro de los centros infantiles generará disminución en el volumen de la cobertura y el deterioro de los caminos vecinales y unidades deterioradas para brindar el recorrido de las niñas y niños desde sus hogares a los centros infantiles y viceversa impiden que los progenitores se sientan insatisfechos.

Si no se brinda un buen servicio de calidad los usuarios en general tendrán temor en enviar a los niños(as) y ellos demostrarían desinterés de asistir a los centros infantiles lo que implicaría no alcanzar el método de aprendizaje con sus representados y que a su vez ellos puedan verificar si el personal que labora en los centros infantiles está capacitado y evaluar a los padres de familia sobre si tienen conocimiento de las diferentes actividades y el ambiente en el que se desarrollan sus hijos.

Los espacios educativos y recreativos en los centros infantiles del Buen Vivir deberán favorecer el desarrollo de los niños y niñas a través de sus interacciones con los adultos, con otros niños y con los elementos adicionales de su entorno natural; De esta manera, se logrará que los niños y niñas fortalezcan y adquieran nuevas habilidades mediante el juego y las experiencias educativas para enriquecer sus habilidades físicas, emocional, social y cognitivas.

#### **1.2.4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.**

¿Se puede integrar el servicio de los centros infantiles, para desarrollar el modelo de calidad, priorizando su mejora continua y satisfacción de los progenitores de las niñas y niños de los centros infantiles, del cantón Mocache provincia de Los Ríos?

#### **1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES**

- ¿De qué manera influye un modelo de calidad para el sector de servicios en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos?
- ¿Por qué los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos deben prestar calidad de servicios a sus usuarios?
- ¿Cuál será la mejor alternativa para solucionar la baja cobertura que existe en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos?

### **1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

- a. Área de conocimiento: (Educación comercial y administración)
- b. Línea de investigación: Productividad y competitividad empresarial
- c. Programa de investigación: Gestión de calidad

**Coordinador tutor:** William Ortiz Paredes.

**Autor:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla

**Tema:** “Modelo de calidad para el sector de servicios de centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos”

**Problema:** ¿Cómo incide un Modelo de Calidad en el Sector de Servicios de los Centros Infantiles del Cantón Mocache Provincia de Los Ríos?

**Delimitación Espacial:** La presente investigación se la realizó en los centros infantiles que coordina y supervisa (Municipio del Cantón Mocache y MIES-Quevedo en convenio ambos de la provincia de Los Ríos).

**Delimitación Temporal:** (3 de enero 2017 – 29 de septiembre 2017)

**Presupuesto:** Monto financiado por el autor.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

En los tiempos actuales es innegable la importancia que ha cobrado la atención infantil en su etapa inicial, al punto que se considera que, sin su cuidado y atención, el desarrollo de los niños y niñas menores de 3 años puede verse afectado de manera irreversible. (MIES, 2013)

La elaboración del presente trabajo de investigación es necesaria y de gran interés porque ayudará a establecer la calidad del servicio que beneficie a personas de bajos recursos económicos, mediante procesos educativos de calidad, teniendo en cuenta la diversidad cultural, la equidad de género e inclusión, así como las necesidades educativas especiales.

La originalidad de la presente investigación se orienta a fortalecer la participación de la familia y de los distintos actores de la comunidad en el desarrollo integral de los niños y niñas que en ella conviven y que dichos actores se sumen, acojan sin temor y no se rehúsen a los servicios que prestan los centros infantiles, ya que es considerado como una problemática en la sociedad a la cual se debe buscar alternativas de solución.

Distintos aportes teóricos establecen la necesidad de invertir sustancialmente en el desarrollo de la niñez durante los primeros años de su vida en función de contribuir a la formación de sociedades competentes y dotadas de aptitudes que permitan construir y crear comunidades democráticas, prósperas y pluralistas que sean sostenibles, lo cual puede ayudar a superar los bajos índices de desarrollo infantil relacionados con la pobreza, el analfabetismo, los problemas sociales, la violencia intrafamiliar, las enfermedades crónicas y la desnutrición, entre otras causas.

La presente investigación es factible porque el problema es una realidad indiscutible en los servicios de los centros infantiles, por lo que se puede abrir la investigación en cualquier instante puesto que se cuenta con suficiente bibliografía e instrumentos tecnológicos que ayudan a preservar de una manera fundamentada el trabajo investigativo. Es de impacto social porque se busca ofrecer una mejor calidad de vida a las familias que dependen de un ente natural, con un permiso de operación por cuenta del GADM-Mocache y el MIES.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Desarrollar un modelo de calidad de servicios para el sector de los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Fundamentar teórico, científico y metodológicamente los temas relacionados con la calidad en los servicios como sector de satisfacción del cliente.
- Diagnosticar la situación actual de la satisfacción del cliente en el sector de servicios de los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos.
- Diseñar un modelo de calidad de servicios para centros infantiles.
- Proponer la implementación de un modelo de calidad de servicios en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos “Caso Caritas de Ternura”

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se darán a conocer temas que servirán como soporte para realizar y analizar el marco conceptual y teórico, los mismos que permitirán fortalecer y orientar la presente investigación, siendo temas de gran interés como son atención de la calidad en desarrollo integral, calidad total, la calidad, los estándares de calidad educativa, la calidad de educación y atención a la primer infancia, el servicio de la alimentación, principios del modelo de calidad e identificación de procesos interrelacionados del modelo de calidad.

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (ESTADO DEL ARTE).**

La ejecución de esta modalidad brinda atención de calidad en desarrollo integral, a las niñas y los niños de 12 a 36 meses; ello tiene lugar, mediante la organización de la jornada diaria completa. Los centros infantiles son gestionados por el MIES y por convenios con GADs, con recursos del Estado y contraparte de las organizaciones cooperantes, que priorizan la atención a la población infantil cuyas familias se encuentran en condición de pobreza y en situación de vulnerabilidad. Prioriza a hogares monoparentales, madres que trabajan o buscan trabajo, madres adolescentes que estudian o buscan trabajo por primera vez, niños y niñas expuestos a doble vulnerabilidad. Los centros infantiles son dirigidos por una coordinadora, los grupos de niñas y niños cuentan con un equipo de educadoras quienes directamente realizan actividades educativas estimuladoras. Se promueve la participación activa de las familias y de la comunidad y cuentan con la rectoría y acompañamiento técnico del MIES, a nivel distrital. Atienden 5 días a la semana en horarios flexibles que responden a las necesidades de la comunidad y de las familias. Los centros infantiles refuerzan su gestión mediante la articulación con las unidades de atención primaria de salud, Ministerio de Salud Pública, gestión de riesgo, cuerpo de bomberos y policía nacional. (MIES, 2013)

### **2.1.1. ATENCIÓN DE CALIDAD EN DESARROLLO INTEGRAL**

Se piensa que las propuestas ofrecidas para la atención de los bebés y las bebés, en su trayectoria histórica, como se mencionó en párrafos anteriores, se han centralizado en un servicio de carácter asistencial; es decir, se consideraba que la satisfacción de necesidades básicas (salud y nutrición esencialmente: alimentación para superar la desnutrición infantil, vigilancia de peso y talla, control y prevención de enfermedades, todos ellos, elementos considerados para poblaciones de alta vulnerabilidad social), bastaba para la atención de la niñez. (Abrahams, 2014)

Para atender la creciente demanda por servicios de cuidado para niños pequeños, varios países han invertido en la expansión de su cobertura mediante modalidades institucionales o comunitarias. La modalidad institucional consiste en aquellos servicios de cuidado que funcionan con mayor presencia de personal profesional, el cual cuenta con una relación laboral formal con el programa. Los centros de modalidad institucional operan en locales anexos a escuelas o en un centro específicamente destinado al servicio de cuidado.

En muchos de estos programas se ha hecho hincapié en lograr coberturas significativas y se ha prestado menos atención a la necesidad de asegurar que provean prestaciones de calidad que promuevan el desarrollo integral de los niños. Existe evidencia empírica que sugiere que la calidad de los servicios de cuidado es fundamental, en particular cuando se trata de servicios que atienden a niños de hogares vulnerables. Esto se debe a que, en el caso de estos menores, los servicios de cuidado pueden atender necesidades de alimentación, de estimulación, de buenas condiciones higiénicas y de afecto, que tal vez no se satisfacen en el hogar. (Araujo & Lopez Boo, 2015)

En la literatura se destacan dos tipos de variables que describen la calidad de un servicio de cuidado: las estructurales y las de proceso. Las variables estructurales, de más fácil medición, cuantifican las características del entorno de cuidado tales como: la infraestructura, materiales, tamaño del grupo, coeficientes de atención (o números de niños por adulto), calificaciones profesionales de maestro, planificación de las actividades, o medidas de salud o higiene. Las variables de proceso describen la naturaleza de las interacciones de los niños con sus cuidadores y entre unos y otros, así como las actividades en las que se involucran. Por su propia naturaleza, su medición presenta mayores dificultades. (López, 2015)

La atención al desarrollo de los niños y niñas menores de tres años pueden mejorar si se impulsan políticas, programas y proyectos que ayuden a las comunidades e instituciones a identificar la problemática en real dimensión y desplegar medidas para satisfacer las necesidades y el desarrollo básico de los infantes y sus familias. Millones de niños y niñas viven en condiciones carentes de cuidado en salud primaria, alimentación estimulación infantil, cuidado, protección, ambientes limpios y seguros, sobre todo vínculos de afecto y buen trato de familias que estén preparadas para brindar una buena crianza. (MIES, 2013)

### **2.1.2. CALIDAD TOTAL**

La calidad total es un proceso que abarca una organización en su conjunto, se puede definir que la calidad total de su gestión estará determinada por los niveles de satisfacción que logre en cada uno de los sectores que tienen interés común en el desempeño organizacional llamados stakeholders (partes interesadas): los clientes, los accionistas, los colaboradores, los proveedores y la comunidad. (Crespo, 2011)

La calidad total es el conjunto de filosofía, métodos y estrategias que permiten que una empresa se movilice para producir calidad a través de la satisfacción del cliente. Es un esfuerzo mancomunado, una estrategia global de gestión, con direccionamiento preciso hacia una mejora continua de todos los procesos que tiene la empresa para producir los servicios o productos.

Se podría identificar tres grandes enfoques:

- 1) El control de calidad como el conjunto de técnicas y actividades operativas para verificar el cumplimiento de unas especificaciones de un producto o un servicio no ajustadas al cliente.
- 2) El aseguramiento de la calidad como el conjunto de estrategias sistemáticas realizadas para brindar la confianza de que un producto o servicio tenga los elementos y requisitos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente de manera prioritaria.
- 3) La calidad total es una estrategia de gestión orientada a satisfacer al cliente, pero también a los colaboradores, a la empresa, a sus accionistas y a la sociedad en su conjunto. (Alvarez, 2015)



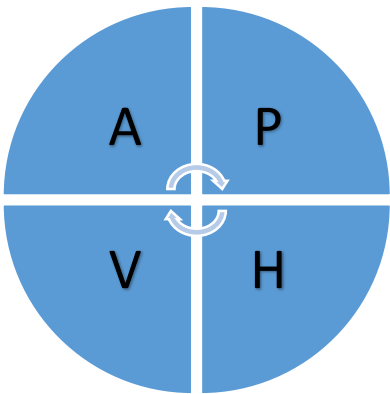
- 4) La calidad total o excelencia. - Es una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés (en general, los clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad en general).

Uno de los ciclos de mejora es el PDCA, siglas que representan las palabras inglesas:

- Plan: Planificar
- Do: Hacer
- Check: Revisar
- Adjust: Actuar

Representa lo que se realiza en el quehacer diario a nivel individual y a nivel de organización: se planifica lo que se quiere conseguir y como se va a llevar a cabo, se pone en práctica, se va viendo si se está logrando los objetivos (en la organización a través de indicadores) y en caso de no lograrlo, se cambia la planificación para ser más efectivos en el futuro. (Osakidetza, 2011, 1p)

**Tabla 1. Ciclo P.H.V.A.**

<p><b>7. Conclusión y planes futuros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con el mismo aspecto, o seleccionar otro aspecto.</li> </ul>	<p><b>1. Seleccionar el tema o proyecto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear el programa de actividades</li> <li>• Establecer el objetivo.</li> </ul>
<p><b>6. Empezar una acción apropiada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizar, controlar y documentar</li> <li>• Capacitar y educar.</li> </ul>	<p><b>2. Comprender la situación actual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener los datos y revisarlos</li> </ul>
	<p><b>3. Analizar la causa y determinar la acción correctiva</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Causa y efecto</li> <li>• Establecer hipótesis</li> <li>• Verificar las causas más probables.</li> <li>• Determinar las acciones correctivas, sean estas remediadoras o preventivas.</li> </ul>
<p><b>5. Verificar los efectos</b></p>	<p><b>4. Poner en práctica la acción correctiva</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar el resultado con los objetivos.</li> <li>• Continuar con la etapa de planear si no se ha logrado el objetivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empezar una acción correctiva</li> <li>• Proporcionar una capacitación adecuada.</li> </ul>

**Elaborado por:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla.

**Fuente:** (Singh Soin, 1997)

Como se puede observar en este ciclo hay dos posibilidades que se pueden seguir, controlar el proceso mejorado o seguir con otro ciclo de mejoramiento. (Singh Soin, 1997)

### **2.1.2.1. POLÍTICAS DE CALIDAD TOTAL**

**Calidad:** Es satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de los clientes. Un cliente insatisfecho es uno de los problemas más caros que se pueda tener. (Pozo, 2010)

**Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que se relaciona con la corporación. (Ahoy, 2010)

**Calidad total:** Es la filosofía empresarial, su cumplimiento significará para la corporación trabajar con calidad. Esta filosofía se la desarrollará en todas las actividades que se realicen, dentro y fuera de la institución. (Mariño, 1993)

### **2.1.2.2. MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Se puede suponer como un método sistemático que está basado en la calidad de una empresa y enfocado en la participación de todos, para mejorar la satisfacción del cliente y el beneficio de la sociedad respondiendo a sus necesidades. Para algunos expertos se dice que para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente tal son los casos de:

Joseph Juran: La trilogía de Juran sobre la gestión de la calidad se basa en planificación de la calidad, control de la calidad y mejor de la calidad.

Kaoru Ishikawa: Desarrollo los círculos de calidad en 1962 como una necesidad de involucrar a todos los colaboradores en el aseguramiento de la calidad. (Gutierrez, 2010)

Taiichi Ohno: Uno de los vicepresidentes de Toyota Motor, desarrolló el sistema de gestión de la producción de Just in Time o justo a tiempo, está orientada a mejorar los resultados de la organización con la participación de los colaboradores a través de la eliminación de tareas. (Alvarez, 2015)

Entre los diferentes modelos de gestión de calidad se encuentran tres modelos que son de mayor importancia en instituciones a nivel de escala mundial, se detalla a continuación:

**Tabla 2. Modelos de gestión de calidad**

<b>MODELO DEMING (Organismo gestor: Juse - Japón)</b>	<b>MODELO MALCOLM BALDRIGE (Organismo fundación para el Premio de la Calidad Malcolm Baldrige EE. UU)</b>
<p>Para Deming la calidad a nivel de unidades se diseña alrededor del ciclo P.H.V.A.</p> <p><b>Planear:</b> Es definir la misión, identificar los servicios, asignar prioridades, identificar a los clientes, identificar las necesidades, traducir las necesidades, establecer indicadores y establecer un plan de la unidad.</p> <p><b>Hacer:</b> Implementar el plan</p> <p><b>Verificar:</b> Monitorear los indicadores y verificarlos con los clientes.</p> <p><b>Actuar:</b> Actuar con el propósito de mejorar. (Berry, 1997)</p>	<p>El premio Malcolm Baldrige fue establecido en 1987 como premio nacional de la calidad en los Estados Unidos. Su meta era promover actividades para alcanzar el crecimiento económico a través del quehacer de los colaboradores, administración de calidad total, mejorando la calidad de los servicios y la comprensión de las necesidades del cliente y fortaleciendo la administración de la calidad. (Okada, 2003)</p>
<p><b>MODELO EFQM (Organismo European Foundation for Quality Management- Europa)</b></p>	
<p>El modelo EFQM de excelencia, se basa en la siguiente premisa:</p> <p>Los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas de la organización, las alianzas y recursos y los procesos. (Ferrando, 2005)</p>	

**Elaborado por:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla.

Por otra parte como manifiesta en su artículo (Morales, 2010) que el modelo SERVQUAL es una herramienta que se asocia a las brechas de calidad en el servicio.

### **2.1.3. LA CALIDAD**

Es un tema que está en el candelero empresarial y académico desde hace varias décadas, como se aprecia al retratar la pujanza del movimiento por la calidad. Permanentemente es objeto de tratamiento por los medios de comunicación, que informan de los planes de calidad puestos en marcha por organizaciones significativas, los programas de ayuda y estímulo a la mejora de la calidad emprendidos por administraciones públicas diversas, la instauración de premios y la creación de asociaciones orientadas a difundir y fomentar la calidad y la excelencia empresarial. (Camisón, 2014)

Calidad, un aspecto complementario y paralelo al eje estratégico de cobertura y equidad antes planteado, tiene relación con la calidad de los programas y servicios ofrecidos. La Estrategia Nacional Intersectorial de desarrollo infantil integral apunta a los siguientes componentes:

- a) Talento humano: Está comprobado que las personas que atienden a los niños y niñas son fundamentales en la prestación de los servicios, ya que existe un vínculo directo entre una sólida formación del personal y la buena calidad de los servicios. Para ello se plantean programas de profesionalización y un sistema de capacitación por competencias, certificación y acreditación. Para el caso de los servicios de cuidado y protección social que brinda el MIES, se plantea una vinculación progresiva de profesionales parvularios en los centros infantiles del Buen Vivir, para asegurar a calidad es necesario igualmente destinar recursos específicos para mejorar la infraestructura y protección de ambientes seguros, el equipamiento y el material didáctico, se requiere igualmente revisar y actualizar los estándares, normas, protocolos y currículo para contar con servicios de desarrollo infantil, públicos y privados, con certificación de calidad. Para ello será necesario definir una institucionalidad que supervise, fiscalice y acredite a los servicios de desarrollo infantil integral; para la familia y la comunidad, el modelo plantea un apoyo sostenido en relación a temas del desarrollo infantil a fin de promover su involucramiento en el cuidado que brinden en sus hogares, en los servicios y en la vigilancia de la calidad de los mismos. (Soliz, 2011)

Otros autores como (Sánchez & Robles, 2013) manifiestan que el servicio de la calidad en el aspecto de la personalidad tiene mucho que ver en el momento de contratar al personal que brindará sus servicios en una institución el mismo que deberá ser evaluado para analizar si sus comportamientos no tienen índices de conducta antisocial, delincuencia y trastornos de conductas que puedan afectar al resto de colaboradores y usuarios en general.

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

El concepto de calidad evoluciona hacia la gestión de la calidad total como nueva filosofía. La calidad se considera como algo global presente en todos los departamentos de la empresa, liderada por la alta dirección y con la participación e involucramiento de todo el talento humano, esta nueva filosofía engloba e integra técnicas que se venían practicando, como el control estadístico de procesos, el diseño estadístico de experimentos, con otras herramientas de más reciente incorporación como el análisis Modal de Fallos y sus efectos, o el moderno Despliegue Funcional de la Calidad. Estas y otras técnicas se emplean de forma integrada y complementaria en la planificación, optimización y control de la calidad de productos y servicios. (Cuatrecasas, 2010)

Al satisfacer las necesidades de los clientes, a nivel de unidades se encuentra que cada unidad básica de la empresa define las necesidades principales de sus clientes mide su propio desempeño en relación con aquellas necesidades expresadas y actúa para mejorar su desempeño tanto a través de una acción rápida y decisiva como técnicas de equipos de modelos de calidad más sofisticadas. (Berry, 1997)

### **2.1.3.1. LA GARANTÍA DE LA CALIDAD**

La garantía de la calidad, en un sentido amplio, está compuesta por dos elementos:

- 1) **El diseño del sistema:** Incluye todas las características del sistema de atención que se consideran y contribuyan a la calidad.
- 2) **La monitoría del desempeño:** Sin monitoría no es posible conocer el desempeño del sistema ni como mantenerlo dentro de un determinado curso suponiendo que presentara desviaciones en su desempeño.

Se ha reconocido en la garantía de la calidad dos componentes necesarios y complementarios:

- a) La estructuración de un sistema de la garantía
- b) La monitorización o la evaluación del desempeño de los diferentes actores que interfieren en la prestación del servicio.

El sistema de garantía de la calidad constituye un método sistemático, planificado y continuo para medir, monitorear y mejorar la calidad con el fin de incrementar los beneficios y evitar riesgos para la población a partir de los recursos existentes. (Álvarez, 2006)

Es, por ende, que se considera que ambas vayan ligadas al mismo tiempo y de esta manera tener mejores resultados y una ventajosa garantía de calidad.

#### **2.1.4. LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA**

La Constitución política de este país establece en su artículo 26 que “la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable de Estado”, y en el artículo 27 agrega que la educación debe ser de calidad.

Se necesita primero identificar qué tipo de sociedad se quiere tener, pues un sistema educativo será de calidad en la medida en que contribuya a la consecución de esta meta. (Correa, educacion.gob.ec, 2012)

Son descripciones de los logros esperados correspondientes a los diferentes actores e instituciones del sistema educativo. En tal sentido, son orientaciones de carácter público que señalan las metas educativas para conseguir una educación de calidad. Así, por ejemplo, cuando los estándares se aplican a estudiantes, se refieren al conjunto de destrezas del área curricular que el alumno debe desarrollar a través de procesos de pensamiento, y que requiere reflejarse en su desempeño. Por otro lado, cuando los estándares se aplican a profesionales de la educación, son descripciones de lo que estos deberían hacer para asegurar que los estudiantes alcancen los aprendizajes deseados. Finalmente, cuando los estándares se aplican a los establecimientos educativos, se refieren a los procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuyen a que todos los estudiantes logren los resultados de aprendizaje deseados.

Los estándares propuestos aspiran a tener las siguientes características:

- Ser objetivos básicos comunes por lograr.
- Estar referidos a logros o desempeños observables y medibles.
- Ser fáciles de comprender y utilizar.
- Estar inspirados en ideales educativos.
- Estar basados en valores ecuatorianos y universales.
- Ser homologables con estándares internacionales pero aplicables a la realidad ecuatoriana.
- Presentar un desafío para los actores e instituciones del sistema.

(Correa, educacion.gob.ec, 2012)

### **2.1.5. LA CALIDAD DE EDUCACIÓN Y ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA**

Es contar con personal capacitado lo que es esencial para formar las características básicas generales de los centros de calidad:

- Un entorno seguro que a la vez que estimulante
- Personal comprensivo y motivador
- Experiencias adecuadas para promover el desarrollo cognitivo, físico, social y emocional de los niños. (Motiejunaite, 2014)

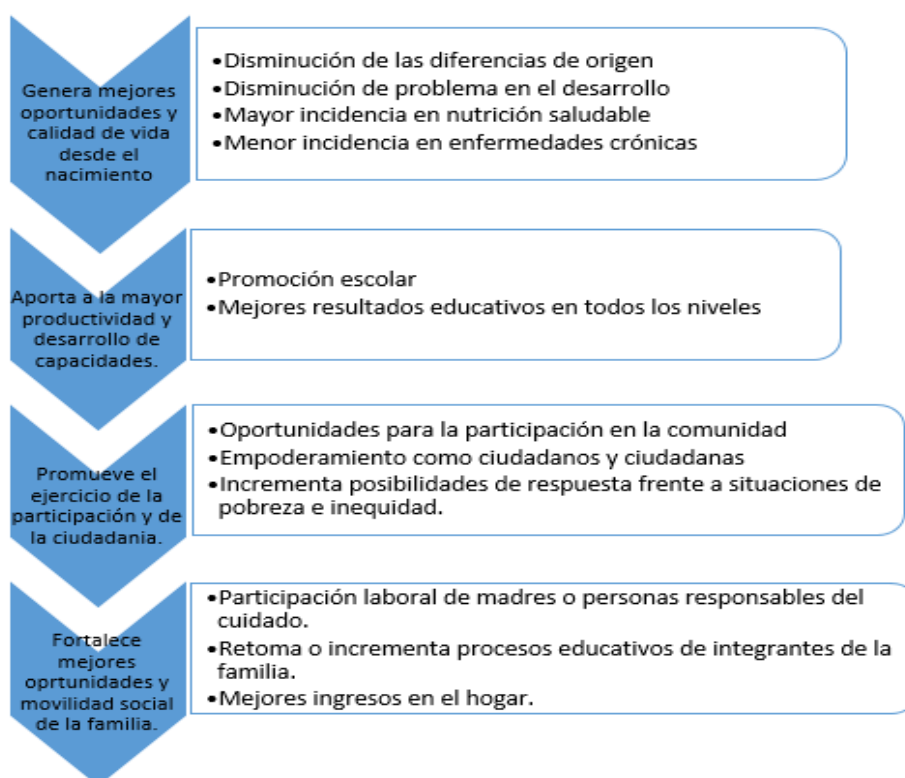
El diccionario asume la calidad de educación como excelencia; es decir, el nivel más alto de un proceso, producto o resultado de un proyecto, en relación a objetivos predeterminados. La Unesco plantea cinco dimensiones de la calidad educativa: la equidad (calidad para todos); la relevancia (qué y para qué de la educación); la pertinencia (para quiénes); eficiencia (en qué medida se cumplen las metas); y, eficacia (cómo se gastan los recursos). (<http://www.desarrollosocial.gob.ec>, 2014)

La mejora del desempeño escolar es evidente, pero siguen afectando otros factores asociados a los aprendizajes: el nivel socioeconómico, el apoyo de las familias, la asistencia previa a la educación preescolar o inicial, la práctica docente, las múltiples formas de violencia y la pertinencia a pueblos indígenas o afrodescendientes, por ello es necesario destacar avances, pero también algunos retrocesos, que han impedido que



la reforma educativa se instale en la sociedad. Entre los primeros se pueden mencionar la Constitución Política y la desconcentración de la educación; la Ley Orgánica de Educación Intercultural, que reformó todo el sistema educativo; la incorporación de la educación inicial (0 a 5 años) al sistema nacional; el fortalecimiento y actualización de la educación general básica (5-15 años); el nuevo bachillerato unificado (16-18 años); el proyecto de estándares de calidad; la evaluación de los docentes; el mejoramiento de la escala salarial de los profesores, las escuelas del milenio, los textos escolares gratuitos, la alimentación escolar, la creación de la Universidad Nacional de Educación y del Instituto Intercultural, el sistema de mediación para resolver los conflictos entre otros. (Segovia, 2016)

Como primera infancia en el país, se define al periodo de vida de las niñas y los niños desde los 0 hasta los 5 años y, con argumentos cada vez más consistentes e integrales, desde diversas ciencias, se reconoce a la primera infancia como la etapa de definiciones fundamentales para las capacidades personales y colectivas de acceso al desarrollo y al Buen Vivir. Desde los primeros momentos de vida, las niñas y los niños son altamente sensibles a las estimulaciones del mundo externo, las características de su relación con otros seres humanos y con su entorno, determina la evolución de todas sus áreas y estructura las bases para el desarrollo que en las etapas posteriores se ira consolidando y perfeccionando. Este desarrollo, en gran medida se relaciona con el ambiente en el que se desenvuelven, por ello, el tener especial detalle en la definición de estrategias para estimular la lactancia materna, la buena nutrición y alimentación, el cuidado y la educación inicial, con óptimos componentes de afecto, calidad y calidez son elementos de alta incidencia inclusive en la cantidad y la calidad de las conexiones cerebrales. (Mineduc, 2016)



**Figura 2. Ventajas de la intervención temprana y de calidad en la primera infancia.**

**Fuente:** Política Pública Desarrollo Infantil Integral – (MIES, 2013)

**Elaborado por:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla

### **2.1.5.1. LA EDUCACIÓN EN CALIDAD TOTAL**

La educación en calidad total desempeña un papel importantísimo para construir una cultura de calidad en toda la organización. Es una de las maneras más eficaces probadas hasta el momento para transformar el comportamiento del hombre. (Mariño, 1993)

### **2.1.6. EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

Se ofrecerá y brindará únicamente a los niños y niñas atendidos en los centros infantiles.

- La alimentación brindada en los centros infantiles se encuentra repartida en cuatro comidas diarias:

- Desayuno. - En la mañana
- Refrigerio. - A media mañana
- Almuerzo. - Al medio día
- Refrigerio. - A la media tarde

La composición de cada una de estas comidas deberá garantizar la nutrición de las niñas y niños de acuerdo a la edad y de conformidad con el protocolo respectivo. Fuente: (Rodríguez, 2016).

A partir de la década del sesenta, comenzaron a surgir, y se han ido multiplicando guarderías u hogares infantiles de origen privado, donde pueden permanecer los niños por horas o todo el día, algunos de ellos funcionan muy técnicamente, mientras que otros no tanto. No obstante, en muchas de esas instituciones el manejo nutricional de la alimentación no ha alcanzado el nivel técnico que debería tener. (Dolly, 2007)

La definición de una posición teórica, que permita orientar las acciones para la ejecución óptima de los servicios de desarrollo infantil integral, a nivel nacional. Se parte de concebir a la niña y niño como sujeto de derechos y el centro de la intervención, de generar procesos de participación de la familia como responsable de la promoción del (DII) de sus hijos e hijas y la corresponsabilidad de la comunidad, en procesos de articulación intersectorial. En lo metodológico, se opera mediante dos modalidades: Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) y Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV), a través de protocolos e instrumentos estandarizados para cada modalidad.

Higiene, manipulación y preparación de alimentos, entre otros temas; son los que se imparten por el (MSP) Ministerio de Salud Pública en coordinación con el (MIES) a los proveedores de catering y coordinadoras de los (CIBV), de la zona sur de la provincia de Los Ríos. (MIES., 2012)

El Instituto de Provisión de Alimentos (Pro alimentos), adscrito al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) ofrece, de manera progresiva, apoyo técnico para mejorar la calidad de alimentos y servicio para los CIBV, del MIES, en las 24 provincias del país. El acompañamiento técnico a los proveedores de

servicio de preparación de alimentos de los CIBV se realiza en tres fases. El proceso inicia con la verificación y diagnóstico, basado en la normativa vigente de la manipulación higiénica de alimentos en Ecuador, para detectar el nivel de cumplimiento. En la segunda fase se realiza la visita técnica, por parte del personal de pro alimentos de la zona, quienes harán un seguimiento personalizado de los procesos culinarios que sigue el prestador del servicio. De acuerdo a los problemas encontrados se procederá a generar compromisos de mejora a corto, mediano y largo plazo. Para la tercera y última fase, los proveedores de alimentos recibirán una capacitación en gestión, nutrición y manipulación de alimentos. (MAGAP, 2012)

El MIES a través de la Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral y el Instituto Economía Popular y Solidaria (IEPS), llevan adelante el proceso de contratación de empresas u organizaciones que brinden el servicio de alimentación para los centros infantiles de atención directa, con un presupuesto diario por niño de \$2,70 dólares, por las 4 ingestas de comida para las niñas y niños de 1 a 3 años, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00. La aplicación de estos convenios conlleva el cumplimiento de normas establecidas: la organización prestadora del servicio de alimentación entregara la planificación del ciclo de menús de cinco semanas con una rotación de 2 veces, previamente aprobados por la Coordinadora del CIBV y revisado por el técnico distrital responsable de los procesos técnicos de Desarrollo Infantil Integral, con 15 días de anticipación.

Los alimentos no deben llevar condimentos artificiales, embutidos y enlatados, alimentos procesados, refrescos o bebidas gaseosas industriales, colorantes, preparaciones y/o alimentos recalentados.

La calidad de los alimentos perecibles y no perecibles que integran la alimentación diaria debe ser de buena calidad en sus características organolépticas: olor, color, sabor, textura e inclusive la fecha de expedición o caducidad debe ser con un periodo de 30 días anteriores a la fecha de consumo. Los tiempos de comida deberán ser respetados, se debe proveer de comida a las niñas y niños, en el desayuno de 8:30, el refrigerio de la media mañana de 10:00 a 10:30, el almuerzo de 12:00 a 13:00 y el refrigerio de la tarde de 15:00 a 15:30. La coordinadora del centros infantiles al igual que los técnicos de la alimentación son responsables de la recepción diaria de los alimentos, estos deben estar de acuerdo con la planificación del menú diario,

verificarán la calidad y cantidad según el número de niñas y niños del centro infantil. (<http://www.inclusion.gob.ec>, 2013)

### **2.1.7. PRINCIPIOS DEL MODELO DE CALIDAD**

A este compendio de mejores prácticas se los reconoce también como los 8 principios de la Excelencia:

1. Orientación hacia los resultados
2. Orientación al cliente
3. Liderazgo y coherencia en los objetivos
4. Gestión por procesos y hechos
5. Desarrollo e implicación de las personas
6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos
7. Desarrollo de alianzas
8. Responsabilidad social

El desarrollo de estos modelos a escala internacional tiene una doble utilidad:

- Identificar los principios de la excelencia mediante un marco-modelo de gestión, formado por listados de buenas prácticas aplicables a la mayoría de las organizaciones.
- Sirven como instrumentos de autoevaluación para el personal interno de las organizaciones. (Osakidetza, 2011, 1p)

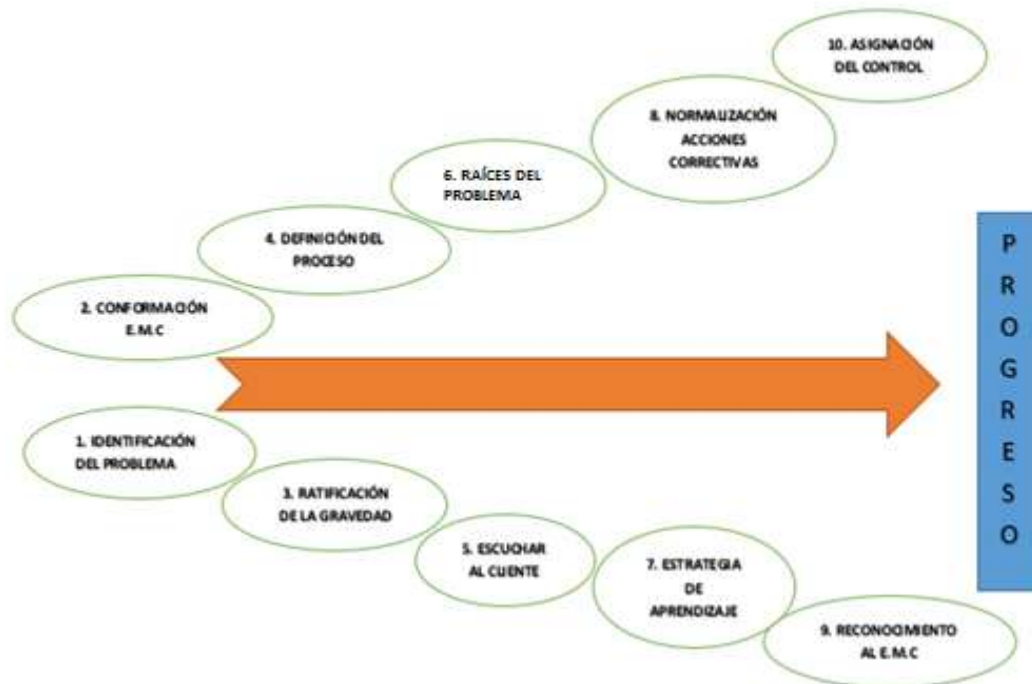
Los aportes de los modelos de calidad a favor de los centros educativos

- Considerar los procesos como elementos claves del aprendizaje y de la calidad.
- El principio fundamental de la colaboración y del trabajo en equipo.
- Una metodología que se fundamenta en la autoevaluación.
- Una estrategia de solución de problemas, basadas en los equipos de mejora.
- Un liderazgo compartido que facilita el cambio.
- Una filosofía de la participación centrada en la consecución de resultados.
- Una concepción de la institución de servicio centrada en la satisfacción del cliente.

- Una estrategia de motivación como punto de partida para el desarrollo y crecimiento. (Rajimon, 2009)

#### **2.1.7.1. MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

El modelo que se propone permite seguir una ruta eficaz para obtener el mejoramiento de la calidad. Ha sido probado por cientos de equipos de mejoramiento y por individuos de muchas organizaciones en Latinoamérica, tanto de la industria como del sector de servicios. En primer plano se refiere a los llamados grupos primarios, por ejemplo: los equipos de mejora son equipos de profesionales afectados por un mismo problema y que buscan mejorar esa situación. Se forman de forma voluntariamente para trabajar juntos durante un período de tiempo determinado y el segundo se refiere a los del círculo de calidad que son grupos de personas de organizaciones que trabajan voluntariamente y en conjunto durante unas horas semanales y por largos periodos de tiempo para mejorar y perfeccionar sus procesos de trabajo. Habitualmente sus actividades incluyen detectar problemas, analizarlos, proponer soluciones y llevarlas a la práctica, deben tener objetivos concretos, objetivos bien definidos, conocidos, entendidos y compartidos por todos sus miembros.



*Figura 3. Modelo para el mejoramiento de la calidad.*

**Fuente:** Modelo para el mejoramiento de la calidad (Mariño, 1993)

**Elaborado por:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla

Los cinco primeros pasos del modelo tienen que ver con la eficiencia del mejoramiento, vale decir, con la concentración de las cosas correctas por hacer. Los cinco últimos tienen mayor relación con la eficiencia del mejoramiento, es decir con hacer correctamente las cosas. (Mariño, 1993)

### **2.1.8. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS INTERRELACIONADOS DEL MODELO DE CALIDAD**

La palabra “proceso” proviene del latín “processus” que significa: avance, progreso. Es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). (Mallar, 2010)

Por ende, se lo define como una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno. (Carrasco, 2011)

El Ministerio de Educación, para el nivel de educación inicial, asume diversos aportes teóricos e investigaciones que mantienen como punto en común:

a) La centralidad de las niñas y niños en los procesos educativos, su rol protagónico y activo como sujeto de su propio desarrollo y la necesidad de que toda acción educativa se implemente a partir de sus características particulares, interés, fortalezas y necesidades.

b) El estratégico rol de las personas adultas en la motivación hacia el desarrollo, su responsabilidad en la intencionalidad, planificación y conducción de los procesos que generan aprendizaje y desarrollo integral.

- Niños que aprenden y se desarrollan
- Ser reconocido, valorado y auto valorarse como sujeto
- Experiencia de aprendizaje significativas
- Explorar experimentar, jugar y crear
- Ambiente de aprendizaje seguro, acogedores y estimulantes
- Docentes competentes y comprometidos
- Cuidado, protección y afecto
- Familia y comunidad participando activamente
- Participar e interactuar con los demás niños y niñas en una convivencia armónica.
- Expresarse y comunicarse a través del lenguaje
- Descubrir su medio natural y cultural
- Aprender en su lengua materna

La importancia de los diversos entornos personales, sociales y naturales en los que se desenvuelven; la incidencia de los ambientes familiares, comunitarios e institucionales para el desarrollo de su aprendizaje y la apropiación de la cultura y saberes, lo fundamental de la diversidad y pertinencia de las experiencias en esos diferentes ámbitos, las posibilidades educativas de las familias y de las comunidades, la factibilidad de potenciar esas capacidades y de estimular interrelaciones caracterizadas



por amor, cuidado, afecto plenos; las familias y las comunidades son espacios en los que se adquieren costumbres y normas de convivencia social.

Una característica fundamental del trabajo con las familias, es el establecer relaciones horizontales, con diálogo e intercambio permanente; sus integrantes aportan, cuestionan, revisan, proponen y apoyan activamente la acción educativa, son parte de ella, sus saberes, son valorados e incorporados en las actividades.

Dentro de las actividades educativas con las familias se desarrolla sensibilización y se potencian las capacidades de las familias para que estén en condiciones de:

- Reconocer la importancia de brindar diariamente, estímulo positivo que propicien el desarrollo integral y la educación inicial de sus niñas y niños.
- Cumplir sus responsabilidades en el cuidado y en el apoyo a los procesos educativos con afecto, buen trato y respeto.
- Reconocer la fundamental función que cumplen las personas adultas como mediadoras entre aprendizaje y desarrollo de las niñas y niños.
- Fortalecer en las niñas y los niños su protagonismo dentro de los procesos educativos.
- Incrementar la participación de todas las personas que integran la familia en los procesos educativos.
- Fortalecer los vínculos, los afectos y las responsabilidades como importantes elementos para la formación de valores, el humanismo y el buen vivir.
- Asumir nuevos comportamientos para que, dentro de las condiciones de la familia se tenga una alimentación sana y saludable.
- Desarrollar y practicar hábitos de higiene personal y colectiva dentro del hogar y en la comunidad.
- Incrementar la valoración y el respeto de los derechos de las niñas y niños.
- Valorar la importancia del juego, del arte y de la cultura en los procesos de desarrollo integral y de educación.
- Valorar la prevención y los cuidados de la salud como elementos fundamentales para el crecimiento y desarrollo.
- Reconocer la importancia de contar con toda la documentación personal de las niñas y los niños. (Mineduc, 2016)

La particularidad de los tres primeros años debe ser reconocida haciendo hincapié en las diferencias que supone trabajar con cada una de sus edades, cada etapa educativa supone una metodología específica, pero en la etapa de (0 a 3) la individualización tiene un importante protagonismo en los aprendizajes, la respuesta educativa en este ciclo se caracteriza por una adecuación constante a las necesidades y ritmos individuales de cada niña y niño.

Con los más pequeños en las aulas es una sucesión de actividades de la vida cotidiana en las que se van alternando, aseo, comida y momentos de juego, ya que son actividades educativas naturales, cercanas y básicas. (Garcia, 2011)

### 2.1.8.1. PROCESO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL

*Tabla 3. Proceso de cambio organizacional.*

FRACASO	ÉXITO
DECISIÓN	DECISIÓN
IMPLEMENTACIÓN	EDUCACIÓN
EDUCACIÓN	IMPLEMENTACIÓN

**Fuente:** Modelo para el mejoramiento de la calidad (Mariño, 1993)

**Elaborado por:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla

#### **Educación, capacitación y entrenamiento**

No es lo mismo educar que capacitar. Educar en calidad total significa enseñar la filosofía, mostrar su finalidad, exponer los valores en que se fundamenta, indicar que se pretende con ella, como se convierte en realidad en la organización, cuál es el papel que desempeña cada uno en el proceso de cambio, instruir acerca de la razón del cambio, la historia de su evolución.

La capacitación tiene que ver con el aprendizaje de la metodología y las técnicas para aplicar los principios de la calidad total en el trabajo diario de todos. (Mariño, 1993)

### **2.1.8.2. NORMAS ISO del Sistema de Gestión de Calidad**

La ISO 9001.- Es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas o privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial, se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente. (Ishikawa, 2011)

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener, trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente, basándose en la misma y provocando que las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, esta norma se convierte en una ventaja competitiva para las organizaciones. El día 23 de septiembre de 2015 se publicó la norma internacional ISO 9001-2015. **Cláusula 10.-** Mejora aborda las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Los sistemas de gestión invitan a hacer cosas realmente para que el sistema sea una verdadera mejora. Por tanto, es el momento de afrontar no conformidades y emprender acciones correctivas. (Noguez, 2015)

Es una herramienta práctica para las organizaciones que independiente del tamaño o sector al que pertenezcan, dispongan de una metodología que les permita implementar un sistema de gestión de la calidad. (Burckhardt, 2016)

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

En la presente investigación se utilizó el paradigma critico-propositivo, el mismo que permite analizar la situación del problema y brindar alternativas de solución y que en cualquier momento puede estar sujeta a cambios y modificaciones de manera que facilite el enriquecimiento de la misma.

La investigación se ampara en valores de compromiso, responsabilidad, trabajo en equipo y honestidad para poder satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios y dar mejor calidad del servicio de los centros infantiles.

### 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación está sustentada legalmente sobre la atención infantil en Ecuador.

*Tabla 4. Fundamentación legal.*

<b>REPÚBLICA DEL ECUADOR NORMA TÉCNICA MIES 2013 DE LA CREACIÓN Y LAS MODALIDADES DE ATENCIÓN Y LA POBLACIÓN OBJETIVO</b>
<p><b>Art. 15. Servicios para el desarrollo infantil</b>          Constituye la atención a niñas y niños de 0 a 36 meses de edad que incluyen acciones de salud preventiva, alimentación saludable, educación, con responsabilidad de la familia, la corresponsabilidad de la comunidad y en articulación intersectorial; desde el enfoque de derechos, interculturalidad e intergeneracional.</p>
<p><b>Norma técnica de desarrollo infantil integral</b>  <b>Art. 17. Población con discapacidad en los servicios de desarrollo infantil integral</b>          Estándar 11: Atención inclusiva          La unidad de atención de desarrollo infantil deberá atender a niñas y niños con o sin discapacidad.</p>
<p><b>Art. 21. Población objetivo del CI</b>          Se atenderá a niñas y niños de 12 a 36 meses y por excepcionalidad entre los 3 y 11 meses, siempre y cuando se justifique una de las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ser hijo o hija de madre y padre adolescente que estudia.</li> <li>b) Que la niña o niño tenga problemas alimentarios nutricionales en niveles leves.</li> <li>c) Se prioriza la atención a los grupos vulnerables de pobreza. Sin que este aspecto constituya elemento único de aceptación.</li> </ol>
<b>MARCO CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR</b>
<p><b>Art. 13.</b> Establece que las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos.</p>
<p><b>Art. 14.</b> Estipula que se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay.</p>

## EN LA SECCIÓN QUINTA SOBRE EDUCACIÓN

**Art. 26.** La educación es un derecho de las personas a lo largo de sus vidas y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condiciones indispensables para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

**Art. 44.** El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas.

**Art. 46.** El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes: atención a menores de seis años, que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos.

## SECCIÓN SÉPTIMA SOBRE SALUD

**Art. 32.** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan al buen vivir.

## PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Mejorar los servicios de desarrollo infantil integral y de educación inicial, de manera articulada al sistema nacional de educación y para todos los niños y niñas del país, priorizando los sectores más vulnerables, con enfoque de pertinencia cultural.

**Objetivo 2:** Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad; en el que se incluye como tema fundamental, garantizar el desarrollo integral de la primera infancia, a niños y niñas menores de 5 años.

**Objetivo 3:** Mejorar la calidad de vida de la población. Garantizar la prestación universal y gratuita de los servicios de atención integral de salud.

## AGENDA PARA LA IGUALDAD: DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En sus políticas intersectoriales señala: asegurar el desarrollo infantil y la educación integral, con calidad y calidez, enfoque de derechos, equidad de género, interculturalidad y gestión de riesgos para todos los niños, niñas y adolescentes.

**Fuentes:** (<http://www.desarrollosocial.gob.ec>, 2014), (<http://cancilleria.gob.ec>, 2008); (<http://www.buenvivir.gob.ec/>, 2013); (<http://www.planificacion.gob.ec/>, 2014); (Unicef, 2011)

**Elaborado por:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla

## **2.4. HIPÓTESIS**

La implementación de un modelo de calidad permite mejorar el servicio de los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos.

## **2.5. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

**2.5.1. X=** Variable independiente = Modelo de calidad

**2.5.2. Y=** Variable dependiente = Servicios de centros infantiles

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA.

#### 3.1. ENFOQUE

De acuerdo a la base formalizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) y registro social según el censo 2010, se puede determinar que en el cantón Mocache, existen 2.564 niños y niñas de 1 a 3 años de edad y 1045 niñas y niños pertenece a este grupo vulnerable y se encuentran en los niveles de pobreza y extrema pobreza, de los cuales 245 niños y niñas se encuentran en la línea de nivel de pobreza y los 664 en extrema pobreza, dando como referencia y que se justifica la cobertura diagnosticada por el MIES para el 2016 la atención, correspondiente a 200 niñas y niños, como demanda de acuerdo a los niveles sociales antes mencionados, lo que tendrá una incidencia de la reducción de esta problemática en un 22%. Y como metodología fue aplicado el método directo. (<http://www.inclusion.gob.ec>, 2013)

La aplicación del método antes mencionado permitirá llegar a las conclusiones de forma directa e inmediata y sin intermediarios, utilizando los resultados que arrojen las encuestas realizadas a los progenitores y personal interno de los centros infantiles.

- **PRIMARIAS:** Encuestas realizadas a actores clave tales como progenitores de las niñas y niños.
- **SECUNDARIAS:** Investigaciones previas, recolección de datos mediante fuentes de estadísticas aplicada a los colaboradores y progenitores de las niñas y niños de los centros infantiles, los mismos que se encuentran en diferentes sectores urbanos y rurales del cantón Mocache.

#### 3.2. MODALIDAD

- **INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.** - Se aplicó este tipo de investigación ya que permite enriquecer los conocimientos sobre el tema objeto de estudio y sustentará toda la información. Mediante la lectura de libros, folletos, internet y otros documentos. (Mendez, 2001)

La investigación biográfica es esencialmente una descripción fenomenológica que exige de cuatro habilidades procedimentales en el investigador: observar, escuchar, comparar y escribir. (Behar, 2008)

- **INVESTIGACIÓN DE CAMPO.** - Se utilizó esta investigación con la finalidad de tener un contacto directo con las unidades de observación. Esta investigación ayuda a obtener datos precisos y claros acerca del problema que es estudiado mediante la aplicación de una encuesta que se realizó a los representantes de los niños y niñas, asistentes de cuidado y coordinadoras MIES la cual permitió recolectar información veraz y oportuna. (Mendez, 2001)

Es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. (Lara, 2011)

- **INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL:** Se la examinó en bibliografía especializada, en base a la lectura de revistas, libros y así sustentar el marco teórico. (Muñoz, 1999)

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda artículos o ensayos de revistas y periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera. (Behar, 2008)

### **3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

- **Investigación Descriptiva.** - se la realizó con el propósito de desarrollar y describir cuán importante es implementar un modelo de calidad para mejorar el sector de servicios en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos. (Eyssautier, 2006)



Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. (Behar, 2008)

### 3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación Exploratoria.** - El desarrollar una minuciosa investigación, ayudó a conocer la situación real en la que se desarrolla el problema de la investigación, la cual permitió determinar que en el sector de servicios es importante para implementar un modelo de calidad, por tal motivo se debió obtener información clara y oportuna. (Tamayo, 2004)

Recibe este nombre la investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación. (Behar, 2008)

### 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

*Tabla 5. Técnicas e instrumentos.*

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN
Encuesta	Cuestionario	Coordinadoras MIES-GADM-MOCACHE, asistentes de cuidado y progenitores de las niñas y niños de los centros infantiles.
Observación	Guía de observación	Espacio físico de los centros infantiles.

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

Para la ejecución de la presente investigación fue necesario contar con suficiente información como se detalla a continuación:

**Tabla 6. Aplicación de preguntas básicas.**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>APLICACIÓN</b>
1. Por qué?	Alcanzar los objetivos propuestos en el trabajo investigativo.
2. A qué personas?	La investigación está dirigida a los padres de familia y al personal que labora en la atención de las niñas y niños de los centros infantiles.
3. Sobre qué aspectos?	El aspecto a tratarse es sobre el modelo de calidad en el sector de servicios.
4. Quién?	El investigador Carmen Holguín
5. Cuándo?	Fecha: Enero- Septiembre 2017
6. Cuántas veces?	Una vez a cada uno de los investigados
7. Con qué técnicas de recolección?	Encuesta
8. Con qué instrumentos?	Cuestionario y medios de verificación fotografías.
9. En qué situación?	Se busca el momento para obtener resultados reales.

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **3.6. ENCUESTA**

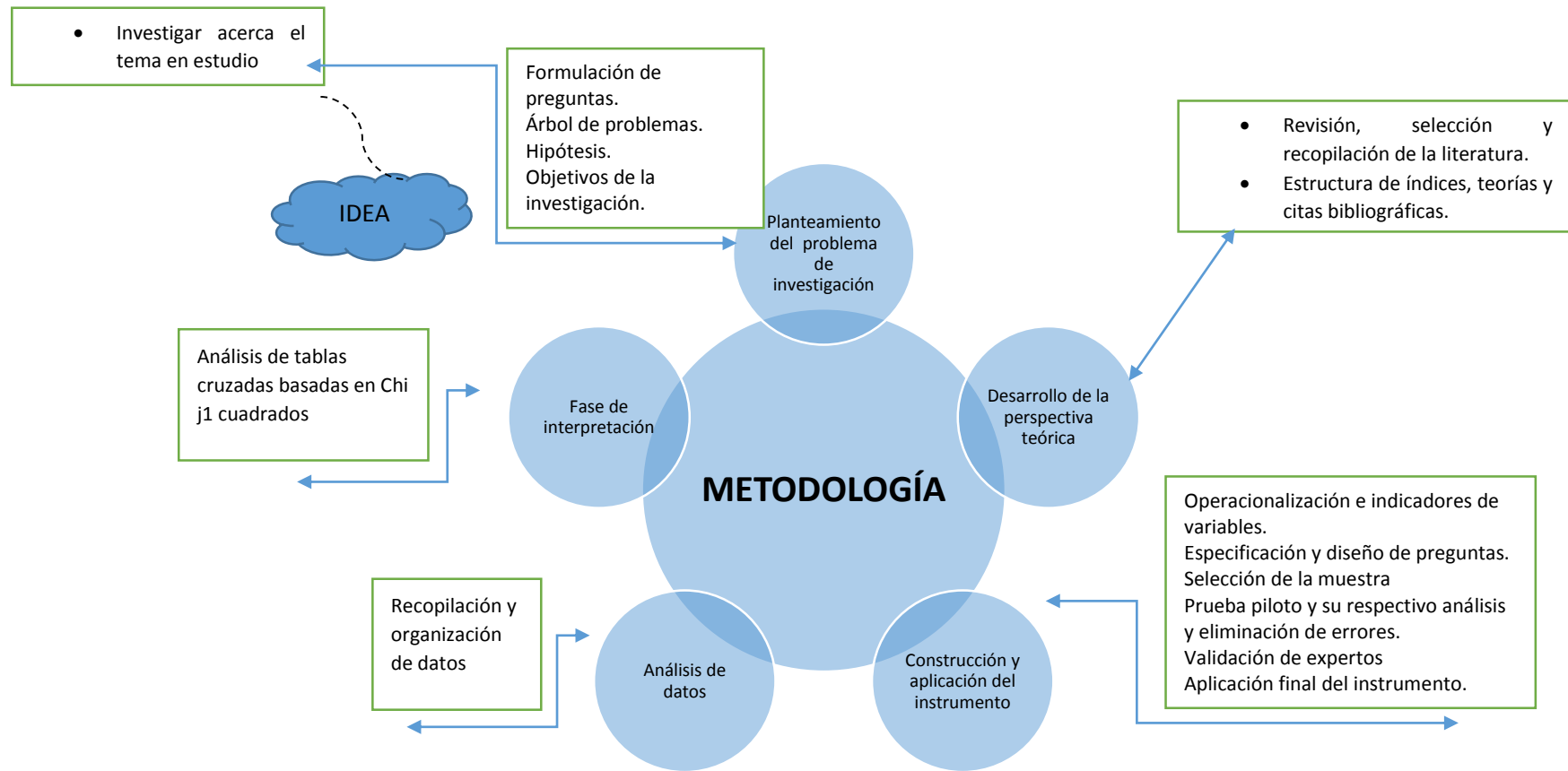
La encuesta es una técnica de investigación, que se hace a través de un cuestionario previamente elaborado, para conocer la opinión, comportamientos y actitudes de los ciudadanos sobre una serie de preguntas siguiendo reglas efectivas que hacen que dicha muestra sea representativa de la población de la que procede. En la presente indagación se desplegaron preguntas cerradas y en un máximo de diez que tuvieron dependencia con el problema de la investigación, y se aplicó en horarios pertinentes.

Las encuestas se aplicaron en el cantón Mocache, provincia de Los Ríos a las siguientes personas:

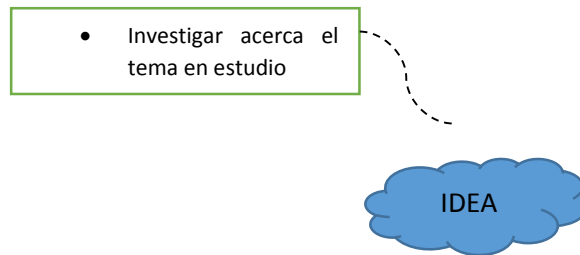
- Coordinadoras de los centros infantiles por parte del GADM-Mocache y MIES.
- Asistentes de cuidado de los centros infantiles por parte del GADM-Mocache.
- Población beneficiada, en general a los progenitores (niñas y niños) de los centros infantiles.

Por ende, se hizo uso de la encuesta como instrumento para la recolección, dando paso en primer orden a una encuesta piloto basado en el 10% del total de la población y así tomar en cuenta los ítems con mayor énfasis dentro del cuestionario, el mismo que constó de preguntas que facilitó el ingreso de datos al programa SPSS y plasmar su respectiva interpretación.

La presente investigación permite la elaboración de pasos a seguir de manera secuencial en donde cada uno de ellos se los ha dividido en cinco fases, se detalla a continuación. “Específicamente, la encuesta es una técnica de recogida de información primaria y cuantitativa, con fines descriptivos, de una muestra representativa del universo objeto de estudio, mediante un cuestionario estructurado” (Mas, 2010)



*Figura 4. Metodología de la investigación.*

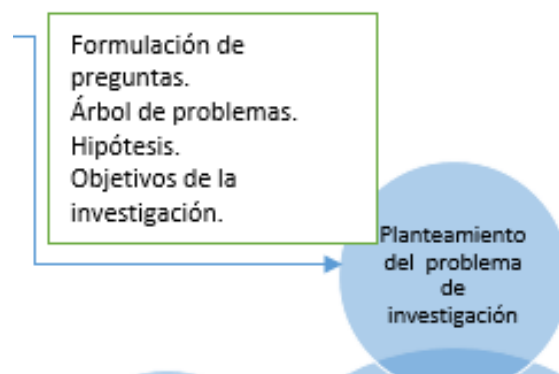


**Figura 5. Búsqueda de la idea**

**Fuente:** (Bernal, 2010)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

Para establecer una idea a investigarse se refiere a las decisiones que el investigador toma para alcanzar varios objetivos a proponerse, en esta fase se propone que la idea a desarrollarse sea viable para continuar con los siguientes pasos.

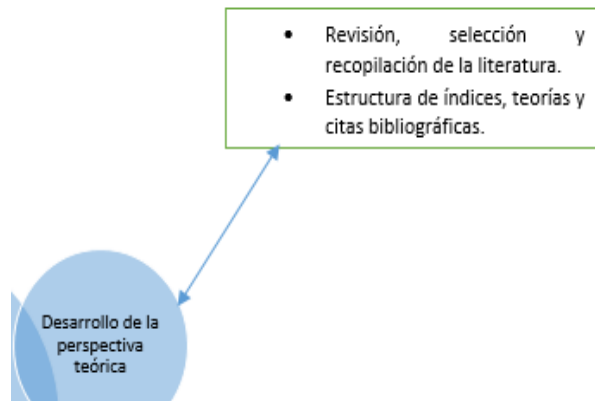


**Figura 6. Planteamiento del problema.**

**Fuente:** (Bernal, 2010)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

Se debe considerar los objetivos propuestos dentro de la investigación, preguntas que se plantean para armar el árbol de problemas, también cuenta la revisión de la literatura que sirve para abordar directrices que no fueron tomadas en cuenta al momento de plantearse la idea principal.

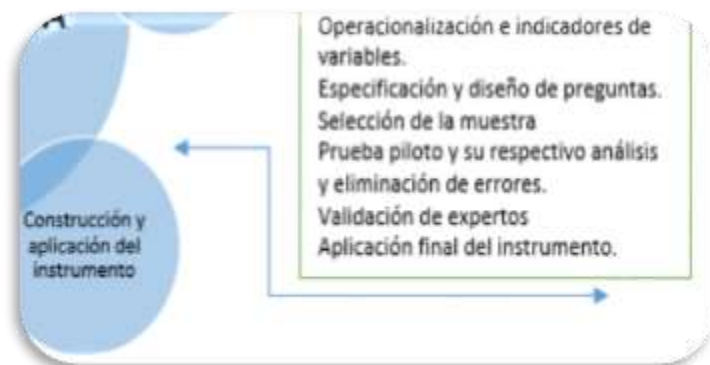


**Figura 7. Perspectiva teórica.**

**Fuente:** (Bernal, 2010)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

Como un tercer paso la perspectiva teórica es fundamental ya que con ello se operacionalización variables para encontrar las dimensiones que se irá estudiando en la investigación, con la ayuda de la búsqueda de literatura actual es más fácil abordar varios temas relacionados con el tema a investigarse.



**Figura 8. Construcción y aplicación del instrumento.**

**Fuente:** (Bernal, 2010)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

Los instrumentos para recolectar datos y también la elección de muestra para aplicar tanto la prueba piloto como la encuesta principal, una vez validado el cuestionario.

### 3.7. POBLACIÓN

(Leiva, 2001). Dice que en estadística y en investigación se denomina población a todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica común.

En la presente investigación se trabajó con una población de 5 coordinadoras en el área técnica y 1 coordinadora en el área administrativa, 20 asistentes de cuidado quienes atenderán y cuidarán a los niñas y niños de los centros infantiles, también fueron tomados en consideración los progenitores como clientes externos de las niñas y niños de los centros infantiles del cantón Mocache y que son alrededor de 200 personas, dando una población total de 226 personas.

En el presente trabajo de investigación, la población con la que se cuenta es:

*Tabla 7. Unidades de observación.*

ITEMS	UNIDADES DE OBSERVACIÓN	POBLACIÓN
1	Coordinadora del GADM-Mocache	1
2	Coordinadora del MIES	5
3	Asistentes de cuidado de los centros infantiles	20
4	Población beneficiada en general	200
<b>TOTAL</b>		<b>226</b>

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### 3.8. MUESTRA

Para (Leiva, 2001). La muestra es un procedimiento auxiliar de los métodos particulares estudiados y especialmente el método descriptivo.

Conocedor que existe un número considerable de colaboradores y representantes beneficiados que tienen la oportunidad de acogerse a este servicio en el cantón Mocache, el investigador aplicó la siguiente fórmula para comprobar el tamaño de la muestra:

## FORMULA: POBLACIÓN FINITA POR PORCIÓN A PADRES

*Tabla 8. Población finita por porción a padres.*

MUESTRA REPRESENTATIVA			200
%		10%	
<b>A</b>	25%	50	5
<b>B</b>	75%	150	15
<b>C</b>	25%	50	5
<b>TOTAL</b>			25

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

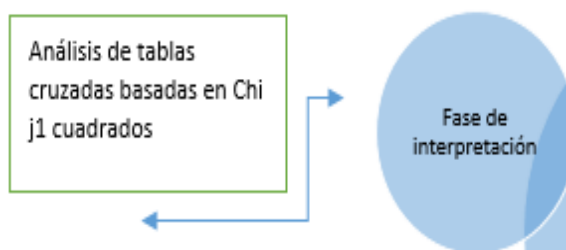


*Figura 9. Análisis de datos*

**Fuente:** (Bernal, 2010)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

Los datos fueron recolectados por el programa SPSS para su posterior análisis, es de gran ayuda ya que una vez tabulada la información se llegará a conclusiones y recomendaciones.



*Figura 10. Fase de interpretación.*

**Fuente:** (Bernal, 2010)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



Se tomó en cuenta las dos variables dentro del proceso de investigación, cada una incluyendo los resultados que cada pregunta arrojó en la encuesta también con la validación que se realizó al instrumento usado para recolectar datos y usando el método de fiabilidad para relacionarse las preguntas del cuestionario presentado.

## CAPÍTULO IV

### 4.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Cabe mencionar que el instrumento fue aplicado a 6 coordinadoras y 20 asistentes de cuidado quienes prestan sus servicios en el cuidado y atención a los niñas y niños de los centros infantiles y de la misma manera se aplicó una segunda encuesta a los 200 padres de familia de estos pequeños usuarios.

#### 4.1.1. Análisis bivariante

Es un método estadístico que tiene como objetivo analizar una variable dependiente (centros infantiles) y una variable independiente (modelos de calidad) y así caracterizar la relación que si existe o no asociación. (Gerring, 2014)

### 4.2. Validación del instrumento

#### 4.2.1 Validación cualitativa del instrumento por el Método Delphi

Se realizó por validación cualitativa por el método Delphi presentando el instrumento a 5 expertos, un profesional en administración de empresas, uno en gestión financiera, uno en gestión industrial y dos profesionales en investigación de proyectos.

*Tabla 9. Valoración de competencia de expertos.*

Valoración	Leyenda
Alto	<b>Kc:</b> Coeficiente de conocimiento
Medio	<b>Ka:</b> Coeficiente de argumentación
Bajo	<b>K:</b> Coeficiente de competencia de los expertos.

Elaborado por: Carmen Holguín U.

**Tabla 10. Criterios de expertos en base a encuestas.**

<b>CRITERIOS</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>TOTAL</b>
Presentación del instrumento	3	1	1	0	0	<b>5</b>
Claridad en la redacción de los ítems	0	4	1	0	0	<b>5</b>
Pertinencia de las variables con los indicadores	0	3	2	0	0	<b>5</b>
Relevancia del contenido	0	4	1	0	0	<b>5</b>
Factibilidad de aplicación	1	2	2	0	0	<b>5</b>

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

La valoración y criterio en su mayoría es “buena”, indicando que los criterios expuestos presentan un sustento apropiado y que aportan a la investigación.

**Tabla 11. Coeficiente de competencia de expertos.**

<b>Expertos</b>	<b>Kc</b>	<b>Ka</b>	<b>K</b>	<b>Valoración</b>
<b>1</b>	0,9	0,6	0,6	<b>Medio</b>
<b>2</b>	0,6	1	0,6	<b>Medio</b>
<b>3</b>	0,6	0,9	0,8	<b>Alto</b>
<b>4</b>	0,6	0,9	0,6	<b>Medio</b>
<b>5</b>	0,6	0,7	0,7	<b>Medio</b>

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

Según el criterio que deliberaron estos expertos en su mayoría es “medio”, tanto en coeficiente de conocimiento, argumentación y competencia.

#### 4.2.2. Confiabilidad cuantitativa por Alfa de Cronbach

Se utilizó este método Alfa de Cronbach, mediante el uso del programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que significa “Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales”, se determinó e interpretó los resultados obtenidos del instrumento aplicado.

Como se puede apreciar en la tabla 12 se resume el número de casos que plasmaron para el instrumento con un total de 200 casos y un total de 0 excluidos el cual expone el 100% de respuesta en la encuesta.

*Tabla 12. Resumen de procedimientos de casos.*

	N	%
Casos Válido	200	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	200	100,0

**Elaborado por:** Carmen Holguín Ubilla

Luego de obtener el coeficiente de fiabilidad, como se muestra en la tabla 13 y que fue aplicado también por el programa SPSS mediante el ingreso de los datos se estableció un Alfa de Cronbach de 5,6 que se considera cuestionable, debido a que son las primeras fases de la investigación del instrumento y se establece como suficiente para el elaborado del mismo de la población meta.

*Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad.*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,560	,758	2

**Elaborado por:** Carmen Holguín Ubilla

La confiabilidad del instrumento es de 56%, cuenta con 2 ítems, encuestados 200 padres de familia.

Como podemos observar en la tabla 14 se hace referencia a la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado.

**Tabla 14. De contingencias.**

	Estadísticos descriptivos		
	N		Varianza
¿Cuál es el parentesco que tiene usted con la niña o niño?	200	0	,053
¿Cómo considera usted que el centro infantil donde su representado asiste cuenta con normativas de calidad?	200	0	2,552
¿Por qué razón decidió enviar a su niña o niño al centro infantil?	200	0	1,969
¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?	200	0	2,217
¿Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil?	200	0	,895
¿Cómo considera las instalaciones del centro infantil donde asiste su niña o niño?	200	0	,372
¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	200	0	,249
¿Considera usted que el cumplimiento de las actividades programadas y el aprendizaje impartido a su niña o niño son?	200	0	,266
¿Cómo evalúa usted los materiales didácticos con los que se realizan las actividades de enseñanza con su niña o niño?	200	0	,225
¿Cuál es su criterio acerca del mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) del centro infantil donde asiste su niña o niño?	200	0	,332

¿Está usted conforme con el servicio que presta el centro infantil a su niña o niño, tanto que lo recomendaría?	200	0	0,000
¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del centro infantil donde asiste su niña o niño?	200	0	,369
¿Qué servicios básicos considera usted que debería mejorar en el centro infantil donde asiste su niña o niño?	200	0	1,187
¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?	200	0	1,538
¿Cuándo usted asiste al centro infantil que es lo primero que observa para sentirse seguro que su niña o niño se encuentra en buenas manos?	200	0	1,986
¿Qué tan cordial cree usted que es el personal del centro infantil que atiende a su niña o niño?	200	0	,433
<b>Suma Total de Varianzas</b>			14,643

**Elaborado por:** Carmen Holguín Ubilla. A partir de datos de tabulada.

### 4.3.ENCUESTA APLICADA A PADRES DE FAMILIA DE LOS NIÑAS Y NIÑOS DE LOS CENTROS INFANTILES

#### 4.3.1. Análisis de resultados a través de frecuencias

*Tabla 15. Aceptación de servicios*

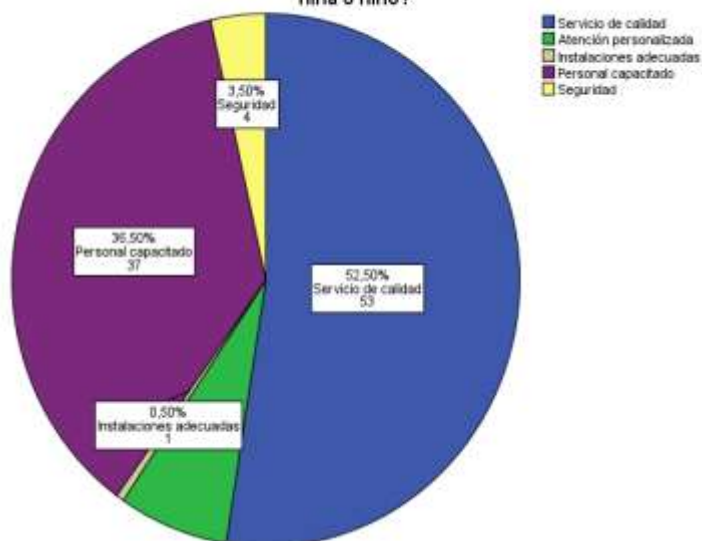
¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Servicio de calidad	105	52,5	52,5	52,5
Atención personalizada	14	7,0	7,0	59,5
Instalaciones adecuadas	1	,5	,5	60,0
Personal capacitado	73	36,5	36,5	96,5
Seguridad	7	3,5	3,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?



*Figura 11. Antes de aceptar un servicio.*

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### Interpretación y análisis de datos

El 52,5% de las personas encuestadas señalan que el atributo más apropiado a considerar para aceptar un servicio de cuidado es el servicio de calidad mientras que un 36,5% consideran que debe haber personal capacitado.

Para el mayor porcentaje de la muestra el servicio de calidad y el personal capacitado es lo más importante tanto que la seguridad, las instalaciones y la atención personalizada no influye para ellos.

**Tabla 16. Necesidad de horario.**

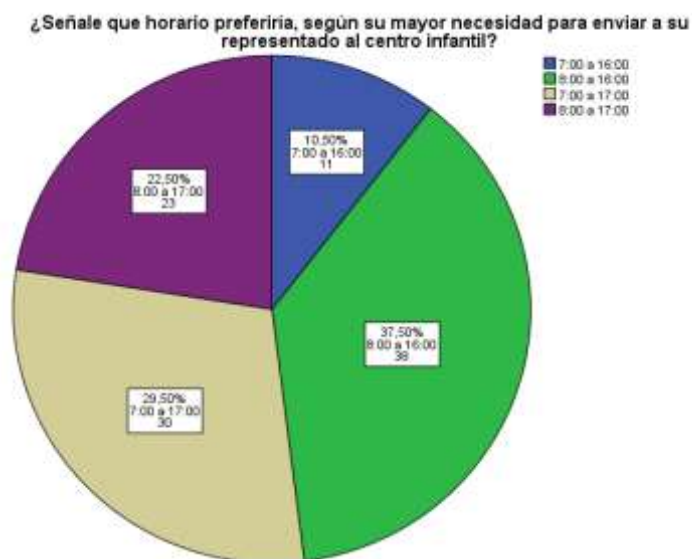
**¿Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 7:00 a 16:00	21	10,5	10,5	10,5
8:00 a 16:00	75	37,5	37,5	48,0
7:00 a 17:00	59	29,5	29,5	77,5
8:00 a 17:00	45	22,5	22,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.





*Figura 12. Necesidad de horario.*

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Interpretación y análisis de datos**

El 37,5% de las personas encuestadas señala que el horario a preferir según su mayor necesidad es el de 8:00 a 16:00 mientras que el 29,5% señala el horario de 7:00 a 17:00.

La mayoría de personas encuestadas considera que en base a su mayor necesidad se acogen a el horario de 8:00 a 16:00 tanto que los demás horarios no influyen para ellos ni se acogen a sus necesidades.

### 4.3.2. Análisis de resultados a través de tablas cruzadas

Los estudios se realizaron mediante la técnica de tablas cruzadas o de contingencia, para obtener la conclusión a través de análisis de datos y que servirán para las identificar las variables relevantes y determinar su enfoque de segmentación y los análisis descriptivos.

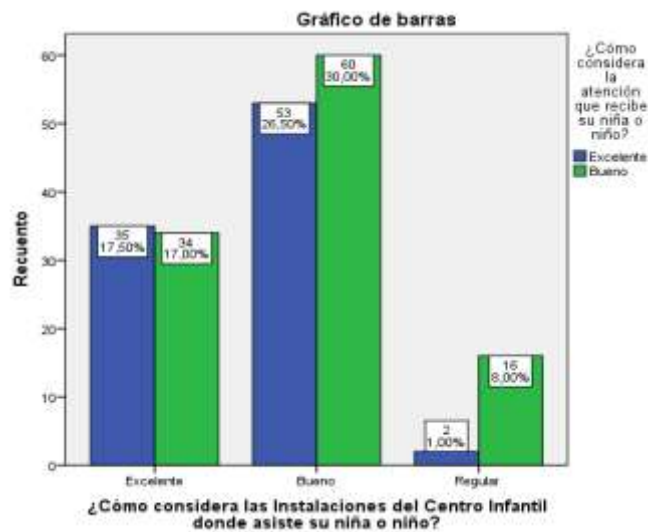
Las tablas de contingencia se leen fila por fila y de derecha a izquierda, y se interpretan los porcentajes. Comenzamos por la primera fila de respuestas y analizamos si varían los porcentajes entre las categorías de la variable independiente (la que está en columnas). A más diferencia de porcentajes en cada fila (entre las categorías de la variable en columnas), más fuerte es la relación entre las variables.

**Tabla 17. Instalaciones y atención recibida.**

¿Cómo considera las instalaciones del centro infantil donde asiste su niña o niño?*¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño? tabulación cruzada					
			¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?		Total
			Excelente	Bueno	
¿Cómo considera las instalaciones del centro infantil donde asiste su niña o niño?	Excelente	Recuento	35	34	69
		% dentro de ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	38,9%	30,9%	34,5%
	Bueno	Recuento	53	60	113
		% dentro de ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	58,9%	54,5%	56,5%
	Regular	Recuento	2	16	18
		% dentro de ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	2,2%	14,5%	9,0%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>90</b>	<b>110</b>	<b>200</b>
		% dentro de ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



**Figura 13. Instalaciones y atención recibida.**

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Interpretación y análisis de datos**

El 34,5% de las personas encuestadas consideran que a las instalaciones se les debe de realizar el proceso de mejora continua. Este porcentaje es menor en las personas creyentes de que las instalaciones son de excelencia (38,9% de los que consideran excelente la atención recibida, frente al 30,9% de los que consideran la atención buena). Dijeron considerar las instalaciones buenas, el 56,5% de los progenitores, y este porcentaje es mayor en los que consideran una buena atención. El 9% de las personas manifestaron que las instalaciones son regulares, siendo este porcentaje casi excelente y buena (2,2 % y 14,5% respectivamente).

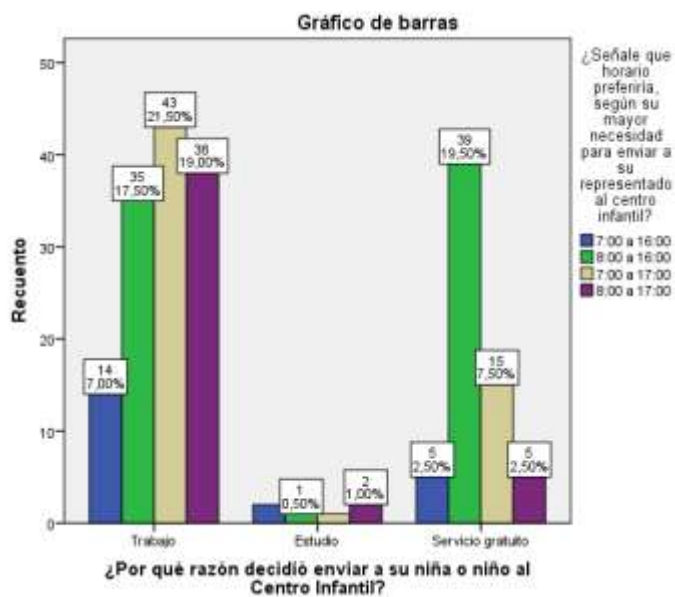
La mayoría de personas encuestadas consideran que las instalaciones son buenas, pero para llegar a la excelencia el resto de encuestados creen conveniente realizar un proceso de mejora. Estos resultados nos ayudan a entender que el interés por que se mejoren las instalaciones es inevitable, y que la atención recibida no tiene mucha influencia sobre las instalaciones a mejorar.

**Tabla 18. Razón de decisión de envío y necesidad de horario.**

¿Por qué razón decidió enviar a su niña o niño al Centro Infantil? *¿Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil? tabulación cruzada							
			¿Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil?				Total
			7:00 a 16:00	8:00 a 16:00	7:00 a 17:00	8:00 a 17:00	
¿Por qué razón decidió enviar a su niña o niño al Centro Infantil?	Trabajo	Recuento	14	35	43	38	130
		% dentro de ¿Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil?	66,7%	46,7%	72,9%	84,4%	65,0%
	Estudio	Recuento	2	1	1	2	6
		% dentro de ¿Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil?	9,5%	1,3%	1,7%	4,4%	3,0%
	Servicio gratuito	Recuento	5	39	15	5	64
		% dentro de ¿Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil?	23,8%	52,0%	25,4%	11,1%	32,0%
Total		Recuento	21	75	59	45	200
		% dentro de ¿Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



**Figura 14. Razón decisión de envío y necesidad de horario.**

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### Interpretación y análisis de datos

Del 100% de las personas encuestadas, la mayor cantidad de representantes de las niñas y niños en el centro infantil, son uno de los progenitores; que representan a 43 de ellos y se acogen a el horario de 7:00 a 17:00 porque se considera que trabajan, 39 de ellos afirman que se acogen al horario de 8:00 a 16:00 por lo que consideran que es un servicio gratuito, mientras que 15 de ellos manifiestan que el servicio es gratuito y el horario que les favorece es el de 7:00 a 17:00. No obstante 1 y 2 de los progenitores y tíos respectivamente dicen estudiar y el horario al que acceden es el de 8:00 a 16:00 y de 8:00 a 17:00.

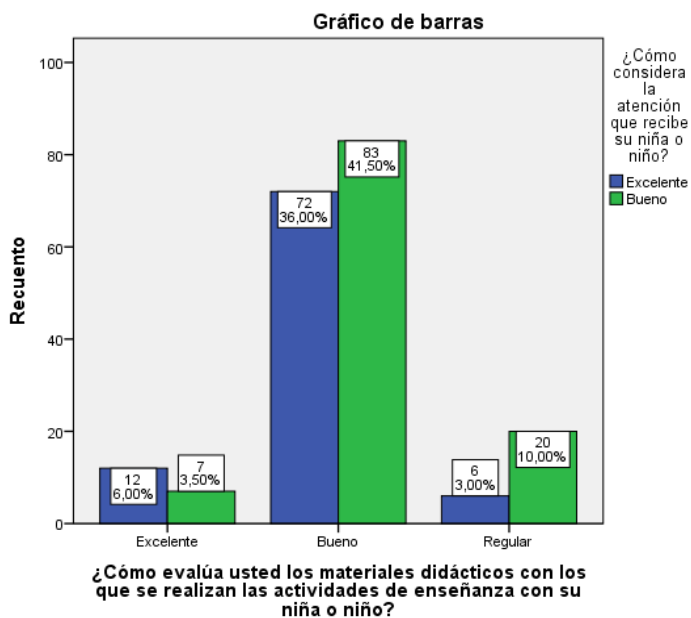
Para el mayor porcentaje de la muestra el horario con mayor acogida por los padres de familia es el de 7:00 a 17:00, tanto que los horarios de 8:00 a 16:00, 7:00 a 17:00, 8:00 a 17:00 no influye ni se acogen a las necesidades de ellos, lo que permite evidenciar que por motivos de trabajo se decidió enviar a su niña y niño a los centros infantiles.

**Tabla 19. Atención recibida y evaluación de materiales.**

¿Cómo evalúa usted los materiales didácticos con los que se realizan las actividades de enseñanza con su niña o niño?*¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño? tabulación cruzada					
			¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?		Total
			Excelente	Bueno	
¿Cómo evalúa usted los materiales didácticos con los que se realizan las actividades de enseñanza con su niña o niño?	Excelente	Recuento	12	7	19
		% dentro de ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	13,3%	6,4%	9,5%
	Bueno	Recuento	72	83	155
		% dentro de ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	80,0%	75,5%	77,5%
	Regular	Recuento	6	20	26
		% dentro de ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	6,7%	18,2%	13,0%
Total		Recuento	90	110	200
		% dentro de ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



**Figura 15. Atención recibida y evaluación de materiales.**

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Análisis e interpretación de datos**

El 9,5% de las personas encuestadas manifiestan que los materiales didácticos con los que se efectúa las actividades de enseñanza con su niña o niño son excelentes. Este porcentaje es menor en las personas que consideran que la atención recibida es de excelencia (13,3% de los que consideran excelente la atención recibida, frente al 6,4% de los que consideran buena la atención recibida). Dijeron considerar los materiales didácticos buenos, el 77,5% de los progenitores, y este porcentaje es mayor en los que consideran una buena atención recibida. El 13% de las personas manifestaron que los materiales didácticos son regulares, siendo este porcentaje casi excelente y buena (6,7% y 18,2% respectivamente).

La mayoría de personas encuestadas consideran que los materiales didácticos son buenos, pero para llegar a la excelencia el resto de encuestados creen conveniente realizar un proceso de mejora. Estos resultados nos ayudan a entender que el interés por que se mejoren la calidad de los materiales didácticos es de carácter urgente, y que la atención recibida no tiene mucha influencia sobre la calidad de los materiales didácticos.

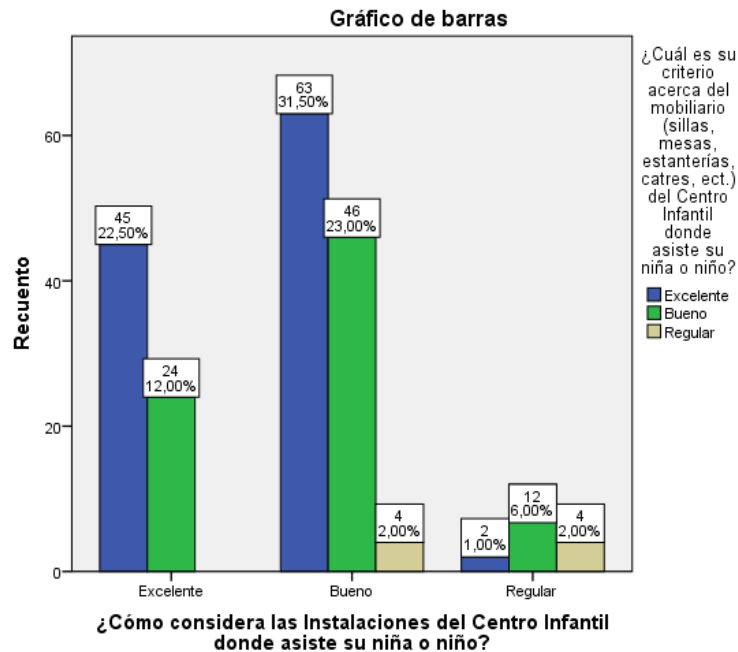
**Tabla 20. Instalaciones y evaluación de mobiliarios.**

¿Cómo considera las Instalaciones del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?*¿Cuál es su criterio acerca del mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) del Centro Infantil donde asiste su niña o niño? tabulación cruzada						
			¿Cuál es su criterio acerca del mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?			Total
			Excelente	Bueno	Regular	
¿Cómo considera las Instalaciones del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	Excelente	Recuento	45	24	0	69
		% dentro de ¿Cuál es su criterio acerca del mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	40,9%	29,3%	0,0%	34,5%
	Bueno	Recuento	63	46	4	113
		% dentro de ¿Cuál es su criterio acerca del mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	57,3%	56,1%	50,0%	56,5%
	Regular	Recuento	2	12	4	18
		% dentro de ¿Cuál es su criterio acerca del mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	1,8%	14,6%	50,0%	9,0%
Total		Recuento	110	82	8	200
		% dentro de ¿Cuál es su criterio acerca del mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.





**Figura 16. Instalaciones y evaluación de mobiliarios.**

**Fuente:** Padres de Familia

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Análisis e interpretación de datos**

El 34,5% de las personas encuestadas manifiestan que las instalaciones donde asisten su niña o niño son excelentes. Este porcentaje es mayor en las personas que consideran que el mobiliario es excelente (40,9% de los que consideran excelente el mobiliario, frente al 29,3% de los que consideran bueno el mobiliario). Dijeron considerar las instalaciones buenas, el 56,5% de los progenitores, y este porcentaje es mayor en los que consideran y tienen un buen criterio de que el mobiliario es excelente. El 9% de las personas encuestadas manifestaron que las instalaciones son regulares, siendo este porcentaje casi excelente y buena (1,8% y 14,6% respectivamente).

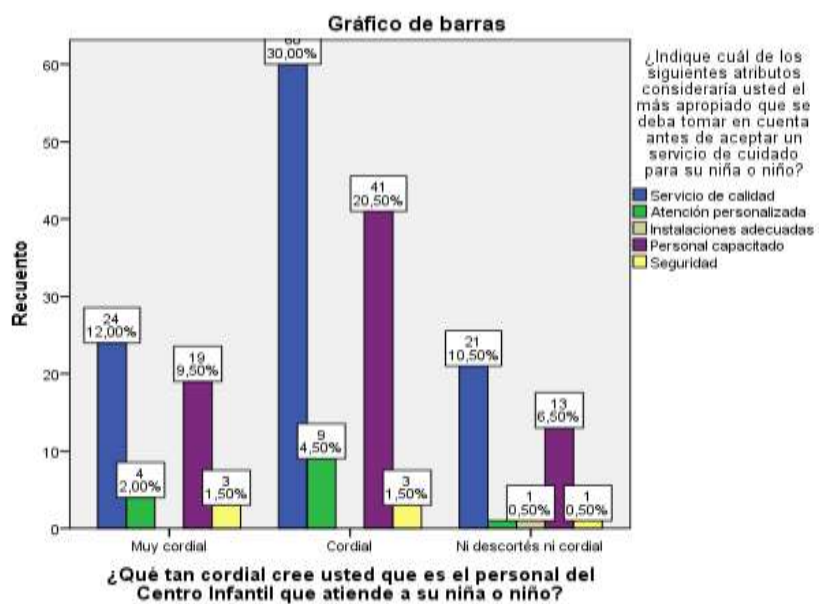
Estos resultados nos ayudan a entender que el interés por que se mejoren las instalaciones es de carácter urgente y así alcanzar la excelencia, y que el mobiliario no tiene mucha influencia sobre la calidad de mejorar las instalaciones.

**Tabla 21. Cordialidad y aceptación de servicios.**

¿Qué tan cordial cree usted que es el personal del Centro Infantil que atiende a su niña o niño?*.¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño? tabulación cruzada								
			¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?					Total
			Servi cio de calida d	Atenció n personal izada	Instalaci ones adecuad as	Perso nal capac itado	Segur idad	
¿Qué tan cordial cree usted que es el personal del Centro Infantil que atiende a su niña o niño?	Muy cordial	Recuento	24	4	0	19	3	50
		% dentro de ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?	22,9 %	28,6%	0,0%	26,0 %	42,9 %	25,0%
	Cordial	Recuento	60	9	0	41	3	113
		% dentro de ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?	57,1 %	64,3%	0,0%	56,2 %	42,9 %	56,5%
	Ni descortés ni cordial	Recuento	21	1	1	13	1	37
		% dentro de ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de	20,0 %	7,1%	100,0%	17,8 %	14,3 %	18,5%

		cuidado para su niña o niño?						
Total	Recuento	105	14	1	73	7	200	
	% dentro de	100,0	100,0%	100,0%	100,0	100,0	100,0	
	¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?	%			%	%	%	

**Fuente:** Padres de Familia  
**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



**Figura 17. Cordialidad y aceptación de servicios.**

**Fuente:** Padres de Familia  
**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Análisis e interpretación de datos**

El 25% de las personas encuestadas manifiestan que el personal que labora con las niñas y niños es muy cordial. Este porcentaje es mayor en las personas que consideran que uno de los atributos a considerarse es la seguridad (42,5% de los que consideran la seguridad y que el personal es muy cordial, frente al 28,6% que prefieren la atención personalizada. Dijeron considerar que el personal es cordial, el 56,5% de los progenitores, y este porcentaje es mayor en los que consideran y tienen un buen criterio de que prevalece el servicio de calidad. Finalmente, el 18,5% de las personas encuestadas manifestaron que el personal que labora no es ni descortés ni cordial siendo este porcentaje levemente mayor en el servicio de calidad e instalaciones adecuadas (20% y 17,8% respectivamente).

Estos resultados nos ayudan a entender que el interés por que se brinden un mejor servicio de cordialidad por parte de las asistentes de cuidado es fundamental para brindar un servicio de calidad y calidez a los progenitores y así se sientan a gusto de enviar a sus niñas y niños a los centros infantiles.

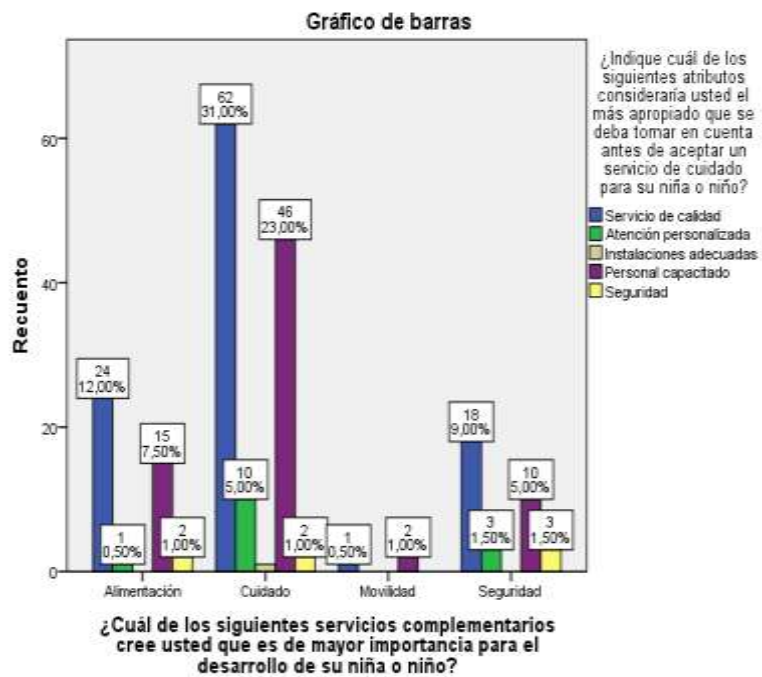
**Tabla 22. Servicios complementarios y aceptación de servicios.**

¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?*			¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño? tabulación cruzada					Total
			¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?					Total
			Servicio de calidad	Atención personalizada	Instalaciones adecuadas	Personal capacitado	Seguridad	Total
¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?	Alimentación	Recuento	24	1	0	15	2	42
		% dentro de ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?	22,9%	7,1%	0,0%	20,5%	28,6%	21,0%
	Cuidado	Recuento	62	10	1	46	2	121
		% dentro de ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de	59,0%	71,4%	100,0%	63,0%	28,6%	60,5%

		cuidado para su niña o niño?						
	Movilidad	Recuento	1	0	0	2	0	3
		% dentro de ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?	1,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	1,5%
	Seguridad	Recuento	18	3	0	10	3	34
		% dentro de ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?	17,1%	21,4%	0,0%	13,7%	42,9%	17,0%
Total		Recuento	105	14	1	73	7	200
		% dentro de ¿Indique	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?

**Fuente:** Padres de Familia  
**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



**Figura 18. Servicios complementarios y aceptación de servicios.**

**Fuente:** Padres de Familia  
**Elaborado por:** Carmen Holguín

### **Análisis e interpretación de datos**

El 21% de las personas encuestadas manifiestan que el personal que uno de los servicios complementarios a tomar en cuenta es la alimentación. Este porcentaje es mayor en las personas que consideran un atributo apropiado a la seguridad (21% de los que consideran un atributo la seguridad y que consideran la alimentación un servicio complementario, frente al 22,9% que prefieren un servicio de calidad. Dijeron considerar que la alimentación es un servicio complementario, el 60,5% de los progenitores, y este porcentaje es mayor en los que consideran y tienen un buen criterio de que el cuidado es un servicio complementario.

Estos resultados nos ayudan a entender que el interés por que se brinden un buen servicio de alimentación en los centros infantiles es fundamental ya que ayudara a la niña y niño a mejor su nivel de nutrición y así pueda crecer fuerte y sano.

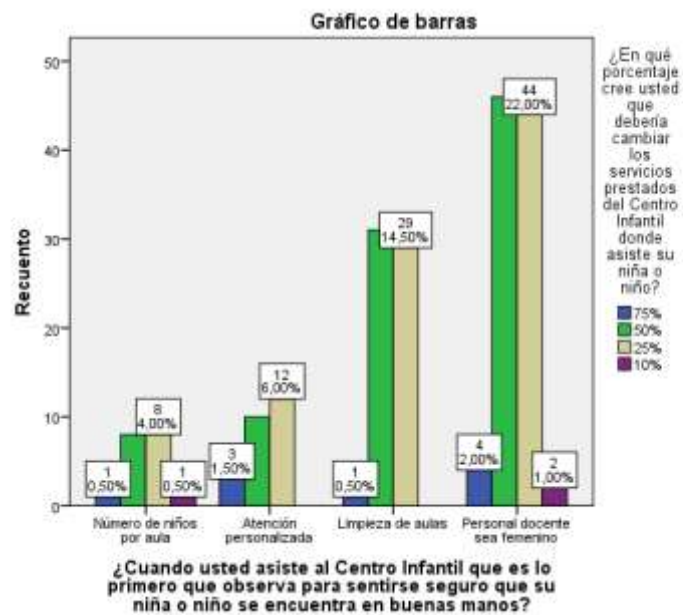


**Tabla 23. Seguridad y porcentaje de cambio.**

¿Cuándo usted asiste al Centro Infantil que es lo primero que observa para sentirse seguro que su niña o niño se encuentra en buenas manos? *¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro Infantil donde asiste su niña o niño? tabulación cruzada								
			¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?				Total	
			75%	50%	25%	10%		
¿Cuándo usted asiste al Centro Infantil que es lo primero que observa para sentirse seguro que su niña o niño se encuentra en buenas manos?	Número de niños por aula	Recuento	1	8	8	1	18	
		% dentro de ¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	11,1%	8,4%	8,6%	33,3%	9,0%	
	Atención personalizada	Recuento	3	10	12	0	25	
		% dentro de ¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	33,3%	10,5%	12,9%	0,0%	12,5%	
	Limpieza de aulas	Recuento	1	31	29	0	61	
		% dentro de ¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	11,1%	32,6%	31,2%	0,0%	30,5%	
	Personal docente sea femenino	Recuento	4	46	44	2	96	
		% dentro de ¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	44,4%	48,4%	47,3%	66,7%	48,0%	
	Total		Recuento	9	95	93	3	200

	% dentro de ¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
--	--	--------	--------	--------	--------	--------

**Fuente:** Padres de Familia  
**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



**Figura 19. Seguridad y porcentaje de cambio.**

**Fuente:** Padres de Familia  
**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Análisis e interpretación de datos**

El 9% de las personas encuestadas manifiestan que lo primero que observan al momento de asistir al centro infantil es el número de niños por aula. Este porcentaje es mayor en las personas que consideran que debe realizarse cambios de manera porcentual (33,3% de los que consideran que se realicen cambios y que consideran que para sentir seguridad es el número de niños por aula, frente al 30,5% que prefieren limpiezas de aulas. Dijeron considerar que el personal docente sea femenino en un 44,4% y que debería cambiar en un 75%.

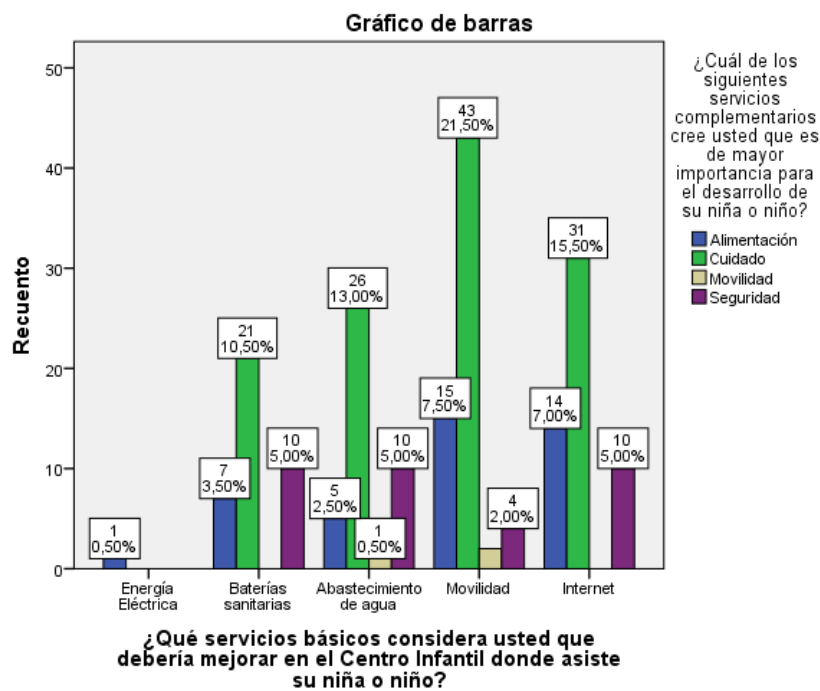
Estos resultados nos ayudan a entender que el interés por que se brinden un buen servicio con personal femenino en los centros infantiles es fundamental ya que ayudara a la niña y niño a mejor su nivel de aprendizaje y seguridad en los padres.

**Tabla 24. Servicios básicos y servicios complementarios.**

¿Qué servicios básicos considera usted que debería mejorar en el Centro Infantil donde asiste su niña o niño? ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño? tabulación cruzada							
			¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?				Total
			Alimentación	Cuidado	Movilidad	Seguridad	
¿Qué servicios básicos considera usted que debería mejorar en el Centro Infantil donde asiste su niña o niño?	Energía Eléctrica	Recuento	1	0	0	0	1
		% dentro de ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
	Baterías sanitarias	Recuento	7	21	0	10	38
		% dentro de ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?	16,7%	17,4%	0,0%	29,4%	19,0%
	Abastecimiento de agua	Recuento	5	26	1	10	42
		% dentro de ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?	11,9%	21,5%	33,3%	29,4%	21,0%
	Movilidad	Recuento	15	43	2	4	64
		% dentro de ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?	35,7%	35,5%	66,7%	11,8%	32,0%
	Internet	Recuento	14	31	0	10	55
		% dentro de ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?	33,3%	25,6%	0,0%	29,4%	27,5%

		complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?					
Total	Recuento		42	121	3	34	200
	% dentro de ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** Padres de Familia  
**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



*Figura 20. Servicios básicos y servicios complementarios.*

**Fuente:** Padres de Familia  
**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

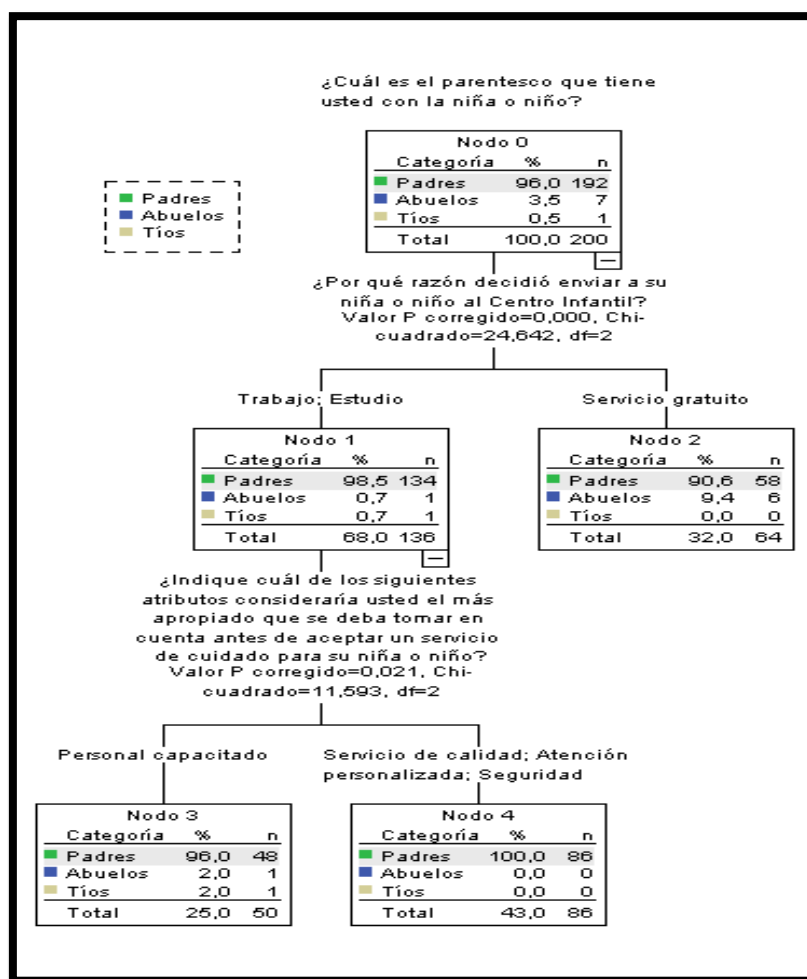
### **Análisis e interpretación de datos**

El 21% de las personas encuestadas manifiestan que uno de los servicios básicos a mejorar es el abastecimiento de agua, la movilidad y el internet. Este porcentaje es mayor en las personas que consideran que uno de los servicios complementarios con mayor énfasis es la movilidad en un 66,7%, frente al cuidado y la alimentación de manera muy leve este porcentaje es mayor en los que consideran y tienen un buen criterio de uno de los servicios a mejorar debe ser la movilización.

Estos resultados nos ayudan a entender que el interés por que se brinden un buen servicio de recorrido en los centros infantiles es fundamental ya que de esta manera se incentiva al progenitor a enviar con seguridad y sin que le preocupe el mal tiempo o cambios climáticos que afecten la salud de su niña o niño.

### 4.3.3. Análisis de resultados a través de árboles de decisiones

Para dar realce a la investigación, se ha realizado este análisis mediante la técnica de árboles de decisiones, haciendo énfasis en el método CHAID (Chi-Squared Automatic Interaction Detector), donde el objetivo es crear un modelo que predice el valor de una variable de destino en función de diversas variables de entrada para sacar otra de las conclusiones y de esta manera determinar la interacción basada a la segmentación y análisis que se describen.



*Figura 21. Árbol de decisiones - variable independiente: dimensión gestión de calidad.*

**Fuente:** Instrumento Aplicado de Investigación (ítems 1, 5, 4, 3 y 2)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

#### **4.3.3.1 Análisis de árbol de decisión de gestión de calidad**

El nodo 0 representa a la variable analítica ¿cuál es el parentesco que tiene usted con la niña o niño?, reflejando porcentajes de padres de familia en un 96%, abuelos 3,5% y tíos el 0,5%.

de la variable analítica se esparce: la variable dependiente la misma que se ramifican en nodos 1 y 2; correspondiente a la variable de preferencia por qué razón decidió enviar a su niña o niño al centro infantil, probando que esta variable es la predictora.

El nodo 1 corresponde a los padres quienes manifiestan que decidieron enviar a sus niños a los centros infantiles porque trabajan y estudian en un 98,5% y porque el servicio es gratuito en un 90,6%.

El nodo 1 se ramifica en nodo 3 y 4: correspondiente a la variable que atributo consideraría el apropiado antes de aceptar un servicio de cuidado, indicando de manera principal que en el nodo 3 definitivamente aceptarían dicho servicio siempre y cuando exista personal capacitado en un 96%.

Los nodos que definen el parentesco respecto a la gestión de calidad son: nodo 0 – nodo 2 – nodo 3. en otras palabras, las variables de mayor influencia son: la razón de enviar a la niña o niño al centro infantil: servicio gratuito y el atributo antes de aceptar un servicio: personal capacitado.



#### 4.4. ENCUESTA APLICADA A COORDINADORAS Y ASISTENTES DE CUIDADO DE LOS CENTROS INFANTILES

*Tabla 25. Cargo que desempeña*

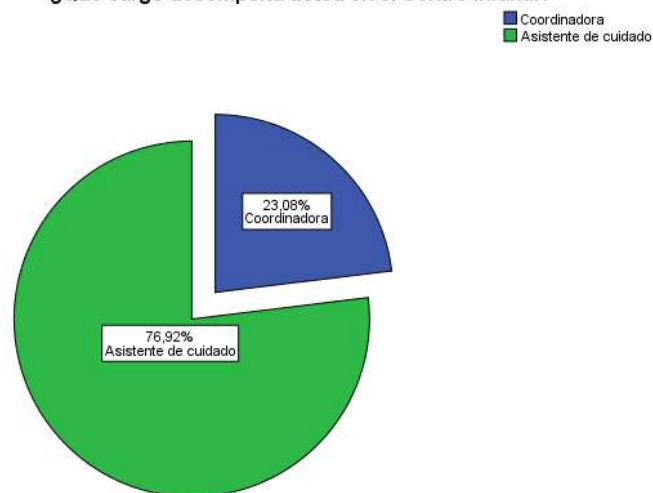
¿Qué cargo desempeña usted en el centro infantil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Coordinadora	6	23,1	23,1	23,1
Asistente de cuidado	20	76,9	76,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

¿Qué cargo desempeña usted en el Centro Infantil?



*Figura 22. Cargo que desempeña.*

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

#### **Análisis e interpretación de datos**

De un total de 26 personas que laboran en los centros infantiles, 6 indican ser Coordinadoras que equivale al 23,1% y el 76,9% corresponden a 20 asistentes de cuidado.

Se puede notar que los cargos que desempeñan el personal que laboran en brindar servicio de cuidado a las niñas y niños en los centros infantiles es variado.

**Tabla 26. Normativas de calidad.**

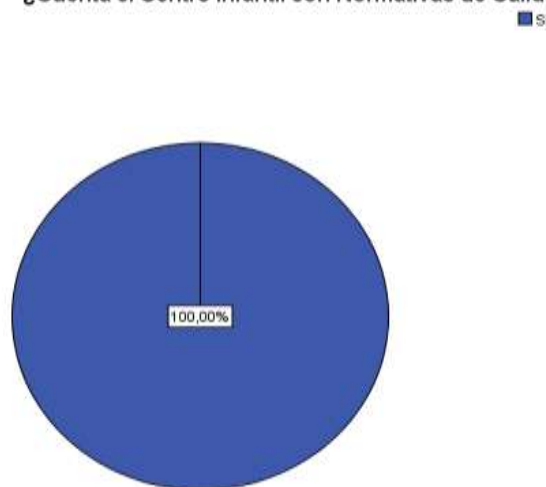
**¿Cuenta el Centro Infantil con Normativas de calidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	26	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**¿Cuenta el Centro Infantil con Normativas de Calidad?**



**Figura 23. Normativas de calidad.**

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Análisis e interpretación de datos**

Del 100% de las personas encuestadas, afirman en su totalidad que el centro infantil donde brindan sus servicios prestados cuentan con Normativas de Calidad.

Se puede notar que los colaboradores del centro infantil tienen conocimiento de que si existe una normativa de calidad y que no se está cumpliendo al 100%.

**Tabla 27. Porcentaje de actividades.**

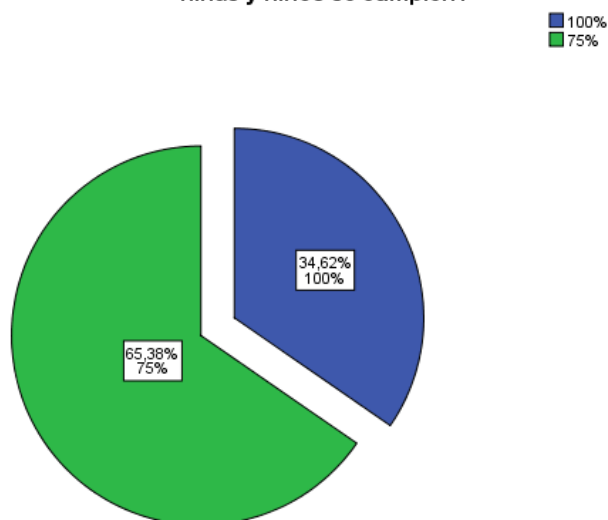
**¿En qué porcentaje considera usted que las actividades planificadas con las niñas y niños se cumplen?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 100%	9	34,6	34,6	34,6
75%	17	65,4	65,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**¿En qué porcentaje considera usted que las actividades planificadas con las niñas y niños se cumplen?**



**Figura 24. Porcentaje de actividades.**

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Análisis e interpretación de datos**

Del total de 26 personas que laboran en los centros infantiles, 9 afirman que el porcentaje de actividades planificadas se cumplen con las niñas y niños en un 100%, no obstante 17 consideran que solo se cumple en un 75%.

El comportamiento de los colaboradores, como se puede observar es bueno dentro de los centros infantiles.

**Tabla 28. Indumentaria correcta.**

**¿Considera usted que la coordinadora y las Asistentes de cuidado del centro infantil usan indumentaria correcta (prendas de protección limpias, ropa cómoda, adecuada) para el trabajo con niñas y niños**

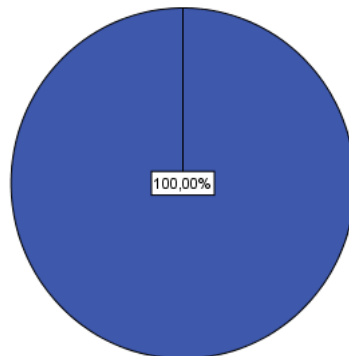
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	26	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**¿Considera usted que la coordinadora y las Asistentes de cuidado del Centro Infantil usan indumentaria correcta (prendas de protección limpias, ropa cómoda, adecuada) para el trabajo con niñas y niños**

■ Si



**Figura 25. Indumentaria correcta.**

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**Análisis e interpretación de datos**

Del 100% de las personas que laboran en los centros infantiles y prestan sus servicios en atención y cuidado a las niñas y niños, afirman usar indumentaria correcta.

Podemos decir que en base a las directrices de orden y comportamiento si se están cumpliendo en gran parte lo que evita, se presenten inconvenientes y llamados de atención.

**Tabla 29. Control de actividades diarias.**

**¿Considera usted que el equipo de dirección y coordinación orienta y controla las actividades diarias de las asistentes de cuidado?**

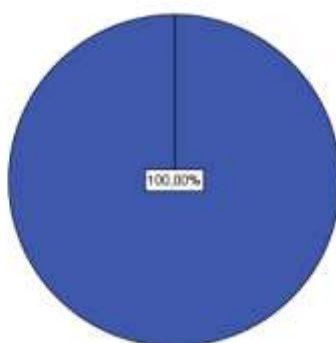
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	26	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

¿Considera usted que el equipo de dirección y Coordinación orienta y controla las actividades diarias de las Asistentes de Cuidado?

■ Si



**Figura 26. Control de actividades diarias.**

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**Análisis e interpretación de datos**

Del 100% de las personas que prestan sus servicios en atención y cuidado a las niñas y niños en los centros infantiles, aseguran que el equipo de dirección y coordinación si orientan y controlan sus actividades diarias.

Podemos observar que aquí también se cumple con el orden y control de supervisar minuciosamente el trabajo que se realiza diariamente con las niñas y niños de los centros infantiles.

**Tabla 30. Plan de capacitación.**

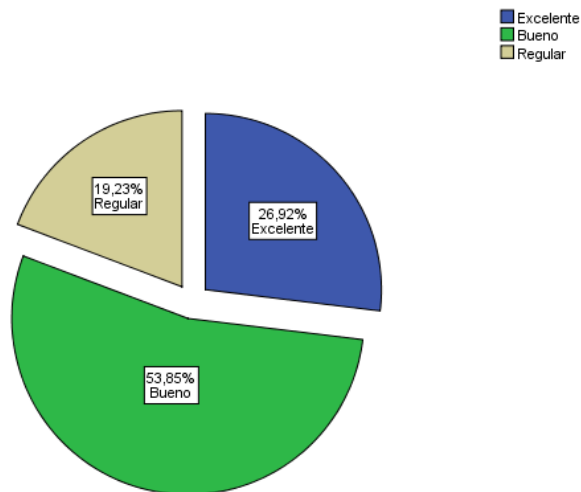
**¿Cómo considera usted el plan de capacitación para el personal que labora en el centro infantil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	7	26,9	26,9	26,9
	Bueno	14	53,8	53,8	80,8
	Regular	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**¿Cómo considera usted el plan de capacitación para el personal que labora en el centro infantil?**



**Figura 27. Plan de capacitación.**

**Fuente:** Coordinadoras y Asistentes de Cuidado

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Análisis e interpretación de datos**

Del total de las 26 personas encuestadas 17 que el plan de capacitación es Bueno en un 53,8%, no obstante, un 19,2% aseguran que es regular que sumado entre los dos nos da un 73% para llegar a la excelencia.

Por lo que podemos observar en esta tabla el personal siente que la capacitación continua se mantiene en un nivel bueno, y que aún requiere ser atendida para llegar al nivel de excelencia y así poder considerarse como colaboradores realmente calificado

### **4.5. Verificación de hipótesis**

La comprobación de hipótesis fue aplicada en el planteamiento de la misma con el fin de ser aprobado por el método estadístico:

**Tema:** “Modelo de calidad para el sector servicios de centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos”.

#### **4.5.1. Modelo lógico**

##### **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):**

La implementación de un modelo de calidad “no” mejora el servicio en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos.

##### **Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>):**

La implementación de un modelo de calidad “sí” mejora el servicio en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos.

#### **4.5.1.1. Modelo matemático**

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>** = Respuestas observadas = Respuestas esperadas

**Hipótesis alternativa H<sub>1</sub>** = Respuestas observadas ≠ Respuestas esperadas

#### **4.5.2. Variables de tema de investigación**

##### **Variable independiente**

Modelo de calidad

##### **Variable dependiente**

Servicios de centros infantiles

#### **4.5.3. Nivel de significación**

El nivel escogido para la investigación es del 5%

#### **4.5.4. Determinar el nivel de confianza**

El nivel de confianza es el 95%

#### **4.5.5. Estadístico de prueba**

De acuerdo a los datos obtenidos dentro de la investigación para la verificación de la hipótesis se toma la fórmula del Chi cuadrado, la misma que se detalla a continuación:

##### **Formula:**

$$X^2 = \frac{\sum(O - E^2)}{E}$$

##### **Simbología:**

$X^2$ : Chi Cuadrado

$\sum$ : Sumatoria

O: Datos observados

E: Datos encontrados

Para la combinación de frecuencias se tomó en cuenta las siguientes preguntas:



**Pregunta a personal interno que labora en los centros infantiles.**

**6. ¿Cómo considera usted el plan de capacitación para el personal que labora en el centro infantil?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Excelente	7	26,9	26,9
Bueno	14	53,8	80,8
Regular	5	19,2	100,0
Total	26	100,0	

**Fuente:** Encuesta personal interno que labora en el centro infantil

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**Pregunta a progenitores de las niñas y niños que asisten a los centros infantiles.**

**7. ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Excelente	90	45,0	45,0
Bueno	110	55,0	100,0
Total	200	100,0	

**Fuente:** Encuesta a progenitores de las niñas y niños que asisten al centro infantil

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

#### 4.5.6. Combinación de frecuencias

**Tabla 31. Frecuencias observadas.**

ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS

Población	Excelente	Bueno	Regular	Total
Personal interno que labora en los centros infantiles	7	14	5	26
Progenitores de las niñas y niños	90	110	0	200
TOTAL	97	124	5	226

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

#### Fórmula para la Frecuencia Esperada

La frecuencia esperada (E) se calcula de la siguiente manera.

$$E = \frac{(Tf * Tc)}{Tg}$$

**En donde:**

**Tf=** Total filas

**Tc=** Total columnas

**Tg=** Total global

**Tabla 32. Frecuencia esperada.**

ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS

Población	Excelente	Bueno	Regular	Total
Personal interno que labora en los centros infantiles	11,16	14,27	0,58	26
Progenitores de las niñas y niños	85,84	109,73	4,42	200
TOTAL	97	124	5	226

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

#### 4.5.7. Zona de aceptación o rechazo

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de filas menos uno por el número de las columnas

**Grados de libertad Donde:**

**gl** = Grados de libertad

**c** = Columnas de la tabla

**h** = Filas o hileras de la tabla

**Reemplazando**

**gl** = (c-1) (h-1)

**gl** = (2-1) (3-1)

**gl** = 1\*2

**gl** = 2

Con un nivel de significación de 5%= 0,05 y 2 grado de libertad,  $x^2_t = 5.99$

#### 4.5.8. Resolución de la fórmula

**Formula:**

$$X^2 = \frac{\sum(O - E^2)}{E}$$

**Tabla 33. Resolución de fórmula.**

	<b>O</b>	<b>E</b>	<b>(O-E)</b>	<b>(O-E)2</b>	<b>(O-E)2/E</b>
<b>Personal interno que labora en los centros infantiles / EXCELENTE</b>	7	11,16	-4,16	17,31	1,55
<b>Personal interno que labora en los centros infantiles / BUENO</b>	14	14,27	-0,27	0,07	0,01
<b>Personal interno que labora en los centros infantiles / REGULAR</b>	5	0,58	4,42	19,54	33,68
<b>Progenitores de las niñas y niños / EXCELENTE</b>	90	85,84	4,16	17,31	0,20
<b>Progenitores de las niñas y niños / BUENO</b>	110	109,73	0,27	0,07	0,00
<b>Progenitores de las niñas y niños / REGULAR</b>	0	4,42	-4,42	19,54	4,42
				<b>X<sup>2</sup>c =</b>	<b>39,86</b>

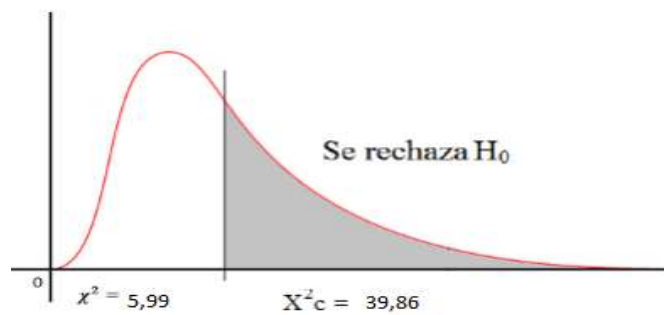
**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**Regla de decisión**

**El valor de X<sub>2T</sub> = 5,99**

**El valor de X<sup>2</sup> Calculado =39,86**

**Si X<sub>2t</sub> < X<sub>2c</sub> rechazo H<sub>0</sub> y acepto H<sub>1</sub>**



**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **Decisión final**

**El valor de  $X^2_T = 5.99 <$  que el valor de  $X^2$  calculado  $=39,86$  y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se confirma que la implementación de un modelo de calidad **SI** mejora el servicio en los centros infantiles “CASO CARITAS DE TERNURA” del cantón Mocache provincia de Los Ríos.**

### **4.6.RESULTADOS ESPERADOS.**

Para el análisis de esta investigación del estudio del servicio de los centros infantiles se ha analizado cada parte minuciosamente, es decir el desarrollo social que tienen los usuarios beneficiados y cómo evoluciona el modelo de calidad en diferentes sectores.

A continuación, se expresan los resultados del levantamiento de la información de la encuesta ejecutada a los padres de familia y personal interno de los centros infantiles de cantón Mocache provincia de Los Ríos. Cabe recalcar que el total de encuestados son un total de 226, que requieren servicio y desean se maneje un modelo de calidad estable. Para esta fase se utilizó la técnica de tablas cruzadas, frecuencia y árbol de decisión para así tener un sustento estadístico más óptimo para la ejecución de los resultados y la debida toma de decisiones, programa inteligente que permite alcanzar un nivel de fiabilidad entre las variables.

### **4.7.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN GENERAL DE LOS RESULTADOS**

Alcanzar los objetivos propuestos en el siguiente trabajo investigativo es el aspecto a tratarse en el desarrollo del modelo de calidad de los servicios de los centros infantiles donde se busca el momento para obtener resultados reales mediante el acceso a la información que nos facilitaran los mismos colaboradores de los centros infantiles, GADM-Mocache y MIES encuestados en los diferentes sectores del cantón Mocache, ya que ellos consideran que es importante hacer este tipo de investigación y así recopilar la información necesaria para elaborar el proyecto de investigación.

Mediante la aplicación de las técnicas y los métodos, se ha logrado obtener información a través de las encuestas dirigidas a los progenitores de las niñas y niños como clientes externos y a las asistentes de cuidado y equipo coordinador que laboran en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos.

Cada una de las preguntas realizadas fue analizada e interpretada para una mejor comprensión y discernimiento de los lectores de la presente investigación.

Posteriormente se presenta el análisis de la encuesta realizada al personal objeto de estudio, una vez tabulado los datos, se realizó el análisis de cada una de las preguntas, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos de la hipótesis.

El personal que labora en la atención y cuidado de las niñas y niños de los centros infantiles al permitirles e incentivarles a capacitarse en temas de profesionalización y formación continua se convertirán en colaboradores que estarán en capacidad de trabajar como educadores de niños y niñas menores de 3 años en servicios públicos y privados de desarrollo infantil integral. Podrán ejercer su profesión en centros recreativos, culturales, vacacionales infantiles, organizaciones de base comunitarias, proyectos de gestión social en gobiernos provinciales y locales, además de Organizaciones No Gubernamentales.

El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 5.1. Conclusiones

Después de analizar los estudios realizados en la investigación, nos permite establecer las siguientes conclusiones:

Se observa que la empresa no aplica estrategias adecuadas para un buen ambiente laboral, por lo que es necesario mejorar, de esta manera se obtendrá un mejor producto que cubrirá las expectativas de los clientes internos y externos.

- Con la aplicación de un modelo de calidad se podrá ejercer mayor control sobre factores como son la movilidad de un mejor servicio ya que al momento no cubre del todo las expectativas de los clientes.
- Los progenitores perciben que no existe instalaciones apropiadas para la recreación de las niñas y niños de los centros infantiles, de esta forma se afecta a los mismos e impide que dichos progenitores envíen a sus representados por falta de seguridad.
- A través de la aplicación de un diseño de modelo de calidad los centros infantiles obtendrán mayor organización en sus actividades diarias, mejorará el trabajo en equipo, con mayor rapidez y así mejorar las necesidades de los clientes, que son la razón de ser de estas unidades de atención.
- Al promocionar los servicios de los centros infantiles aplicando estrategias se obtiene un crecimiento y a su vez permite concientizar a los progenitores sobre la importancia de adquirir servicio de calidad enviando a sus representados.
- Se concluye que los centros infantiles necesitan contar con el diseño de un modelo de calidad de servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los progenitores.
- Los padres de familia consideran bueno el servicio dentro de los centros infantiles, sin embargo, para llegar a la excelencia más del 70% manifiesta que

deben seguirse haciendo adecuaciones a las instalaciones y profesionalizando el personal que labora en los centros infantiles.

- Se considera que el horario al que debería acogerse en los centros infantiles sea en base a la mayor demanda de necesidad en el caso de que trabajen y es de 7:00 a 17:00 ya que debemos tomar en cuenta que el mayor índice de progenitores realizan las labores en la parte del agro y respecta a la parte rural.
- Los representantes de las niñas y niños consideran que el servicio de cuidado está en un nivel medio, es decir que se lo considera bueno, y lo que respecta a movilización también debe mejorar.
- En la aplicación de los elementos de gestión de calidad, el servicio gratuito y personal capacitado son los de mayor relevancia y aceptación por los padres de familias, puesto que podemos decir que son los que más influyeron en ellos.
- Se concluye en que es necesario que se ejecute una socialización general a través del ministerio de educación conjuntamente con organizaciones que puedan ayudar con este tema.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda implementar un modelo de gestión para llegar a la excelencia del servicio, por lo que es necesario contar con un buzón de quejas y sugerencias, y de esta manera analizar el número de sugerencias por parte de los progenitores y cubrir las expectativas de mejora en los centros infantiles.
- Los centros infantiles deben realizar un sondeo rápido de la situación ocupacional de los representantes de los niños y niñas y manejarse con dos tipos de horarios uno que se acoja a las necesidades del sector rural y otro al sector urbano para facilitar el ingreso del niño y niña y no perjudicar el ingreso a sus labores a los progenitores.
- Se recomienda que los centros infantiles continúen brindando servicio gratuito, puesto que resulta de mayor utilidad para que las niñas y niños sean enviados.
- Contar con personal capacitado permitirá que los padres tengan la plena seguridad de aceptar el servicio, de que la atención y servicio que recibirán sus niños es con calidad y calidez.



- Se recomienda que el personal que atiende a las niñas y niños prioricen la atención y mejoren el cuidado de los infantes, por otra parte, que se tome en cuenta de contratar unidades de movilización buenas aptas para los caminos vecinales que son lastrados.
- Desarrollar programas de desarrollo de prototipos de alta calidad de servicio con la finalidad de tener capacitación constante.

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1. Datos informativos

**Título** “Diseñar la implementación de un modelo de calidad para el sector de servicios de centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos “CASO CARITAS DE TERNURA”

**Institución o empresa beneficiaria**

Centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos “Caso Caritas de Ternura”

**Ubicación Sectorial**

Cantón Mocache sector San Ignacio

**Beneficiarios:**

Niñas y niños de 12 a 36 meses de edad, personal interno (coordinadoras y asistentes de cuidado), progenitores de las niñas y niños.

**Tiempo estimado para la ejecución:**

Fecha de inicio: enero - 2017

Fecha de finalización: septiembre - 2017

**Equipo de investigación**

**Docente Tutor:** Ing. Mg William Franklin Ortiz Paredes

**Investigador:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla

## **6.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Luego de haber desarrollado los capítulos anteriores, la presente investigación trata de aportar con elementos teóricos metodológicos de estudio a través de las encuestas realizadas al personal interno (coordinadoras y asistentes de cuidado) y a los progenitores de las niñas y niños de los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos, “Caso Caritas de Ternura”. Razón por la cual después de haber comprobado la realidad de la hipótesis, se propone que la presente investigación no debe considerársela de manera cerrada ya que, por sus resultados es necesario penetrar aún más en la línea de investigación y dar prolongación al trabajo iniciado en este estudio.

Por ende, esto permitirá recomendar la implementación de un modelo de calidad, complementándose en una de las necesidades sustanciales que permite mejorar el servicio en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos, “Caso Caritas de Ternura”, y que se registra como un elemento que contribuye y que es de vital importancia para los centros infantiles.

## **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se fundamenta en justificativos razonables que se detallan a continuación:

En los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos “CASO CARITAS DE TERNURA” es necesario implementar parcialmente un modelo de calidad con el fin de aportar al despliegue de las diversas actividades educativas y programadas para lograr que las niñas y niños alcancen el desarrollo de sus motricidades que parcialmente no logran alcanzar debido a la falta de materiales didácticos y mobiliario insuficiente; así como también de espacios interiores y exteriores que no brindan el confort necesario a la niña o niño y que dificulta su desarrollo para que pueda desplazarse en forma libre, satisfaciendo sus necesidades y ganas de aprender en ambiente sano y seguro.

Cabe acotar que la calidad de servicio que brindan los centros infantiles no cumplen al 100% con las expectativas de los progenitores en cuanto al cuidado, atención y aprendizaje de las niñas y niños, por ende, cabe recalcar que recomendar la implementación parcial de un modelo de calidad permitirá evaluar las anomalías que

se presentan y así poner más cuidado en las brechas que requieren solución y convertirlas en resultado positivo.

Por ello brindar calidad de servicio debe convertirse en gran interés e importancia por parte de las asistentes de cuidado proyectar actitud cordial y personalizada a los progenitores, es decir crear en el padre de familia seguridad en todo momento del servicio prestado, enriqueciendo los factores que permitirán elevar el nivel de cobertura, la frecuencia de contratación y la recomendación del servicio.

Por otra parte, es importante la capacitación del personal lo que hace este aspecto se convierta en clave primordial de los centros infantiles, porque de ello depende la satisfacción del cliente y daría solución a un requerimiento por parte de los progenitores de sentir que a sus hijos dejan en buenas manos y de esta manera persuadir el regreso del mismo.

De esta manera las instituciones buscan mediante el proceso de mejora continua en la calidad de servicios crear conciencia de brindar y mejorar continuamente el servicio de calidad y prestan más atención a estos aspectos para conservar a los usuarios existentes y captar un nuevo y mayor número de usuarios, siempre haciendo énfasis en las necesidades y sugerencias para fortalecer lo positivo y disminuir lo negativo, aspirando e inclinándose siempre a un mejor resultado. Para alcanzar efectos relevantes y específicos es importante la implementación de un modelo de calidad apoyado en el ciclo Deming, la misma que permitirá obtener buenos resultados y medir las dimensiones que se requieran en base a los objetivos.

#### **6.4. OBJETIVOS**

##### Objetivo General

- Diseñar de la implementación de un modelo de calidad de servicio para medir la satisfacción del cliente.

##### Objetivo Específico

- Planificar un seguimiento de mejoramiento continuo mediante la observación directa para determinar los problemas detectados.
- Verificar los aspectos fundamentales sobre la satisfacción al cliente.
- Identificar el grado de satisfacción de los padres de familia

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La presente propuesta es factible de realización por las siguientes razones:

### **6.5.1. Factibilidad organizacional**

Los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos “CASO CARITAS DE TERNURA” cuenta con una distribución orgánica bien determinada a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) colectivamente con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, a fin de alcanzar el fortalecimiento asociativo en base al mejoramiento continuo y lograr los resultados de un significativo crecimiento del cumplimiento de las metas con excelencia.

### **6.5.2. Factibilidad servicios**

La propuesta de implementación de un modelo de calidad de servicio basado en la mejora continua y la aplicación adecuada de este diseño ayudará a reducir tiempos y recursos, tratando de mejorar las instalaciones con las áreas necesarias, a más de disponer de buenos servicios como: energía eléctrica, agua, internet, espacios verdes para una óptima recreación.

Por otra parte, no solo brindará servicio de monitoreo del personal técnico de manera física y por observación directa, sino que se dispondrá de monitoreo a través de cámaras web, las mismas que permitirán a los padres de familia conectarse de manera inalámbrica y directa a la red con una clave que les facilitará el acceso y obtener transmisión en tiempo real y así observar las actividades que realizan sus niñas y niños en la unidad de atención.

Se brindará servicio de transporte desde sus domicilios al centro infantil y viceversa en el horario que el centro infantil ofrece.

### **6.5.3. Factibilidad ambiental**

La implementación de un modelo de calidad de servicios en los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos “CASO CARITAS DE TERNURA”, para contribuir a un buen servicio de calidad, pretende mejorar las instalaciones, ambientes y acrecentar actitudes positivas de respeto hacia la naturaleza y el entorno que rodea:

- a) Crear espacios estratégicos donde potencie la ventilación e iluminación natural.

- b) Respetar el entorno y fomentar la limpieza de las instalaciones.
- c) Desarrollar ambientes laborales seguros, sanos y limpios que favorezcan al proceso de las actividades educativas.

## 6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICO

### Los centros infantiles

De acuerdo con (Carrión, 2014) los centros infantiles son un mecanismo de atención directa a niñas y niños dentro de un espacio comunitario, ejecutados por el MIES o en administración directa a través de convenios, donde se ofrece cuidado diario a niñas y niños desde 12 a 36 meses de edad, incluyendo alimentación saludable, educación y salud preventiva.

Entre las principales prioridades de estos centros infantiles se hallan en alcanzar el superior proceso de corresponsabilidad de la familia y la comunidad y desarrollar al máximo las potencialidades de las niñas y niños. Es decir, sensibilizar a las familias de cuán importante es su rol protagónico en el desarrollo de sus infantes, así como pueden aportar con procesos de participación, coordinación y gestión para ayudar y hacer valer los derechos de sus representados.

En este contexto se propone el siguiente modelo de calidad para mejorar los procesos de calidad de servicios, se detalla gráficamente a continuación:



*Figura 28. Modelo de calidad de servicio y mejora continua.*

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

## 6.7.MODELO OPERACIONAL

*Tabla 34. Modelo operacional.*

FASE	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS
<b>FASE I</b> <b>La Dirección organiza y controla el desarrollo del programa de actividades educativas.</b>	Determinar en qué tiempos se cumplen las actividades programadas con las niñas y niños.	Mantener el servicio de gratuidad	Realizar focalización a familias que se encuentren en quintiles 1 y 2 en casos de vulnerabilidad y extrema pobreza.	Trimestral	• Investigador	Financiado por unidad cooperante.
<b>FASE II</b> <b>Brindar a los progenitores un servicio de mejor calidad.</b>	Capacitar al personal en temas de atención de calidad y calidez en las niñas y niños hasta los 4 años.	Determinar los aspectos que influyen en la toma de decisión para escoger el centro infantil más cercano.	Conocer y confirmar si las expectativas y percepciones del cliente son adecuadas.	Trimestral	• Investigador	Financiado por unidad cooperante y MIES.
<b>FASE III</b> <b>Diseñar espacios interiores que contribuyan al mejoramiento de las actividades educativas.</b>	Implementar material mobiliario y didáctico acorde al área y edad de las niñas y niños.	Determinar necesidades y actividades educativas en base a funcionalidad, orden y confort.	Realizar mingas de limpieza con coordinadoras, asistentes de cuidado y padres de familia.	Semestral	• Investigador	Financiados por unidad cooperante.
<b>FASE IV</b> <b>Brindar cobertura en zonas que necesitan el servicio.</b>	Ofrecer un servicio de calidad	Tratar a los clientes con cortesía.	Realizar un estudio de factibilidad de zonas que requieran el servicio.	Trimestral	• Investigador	Financiado por unidad cooperante.

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

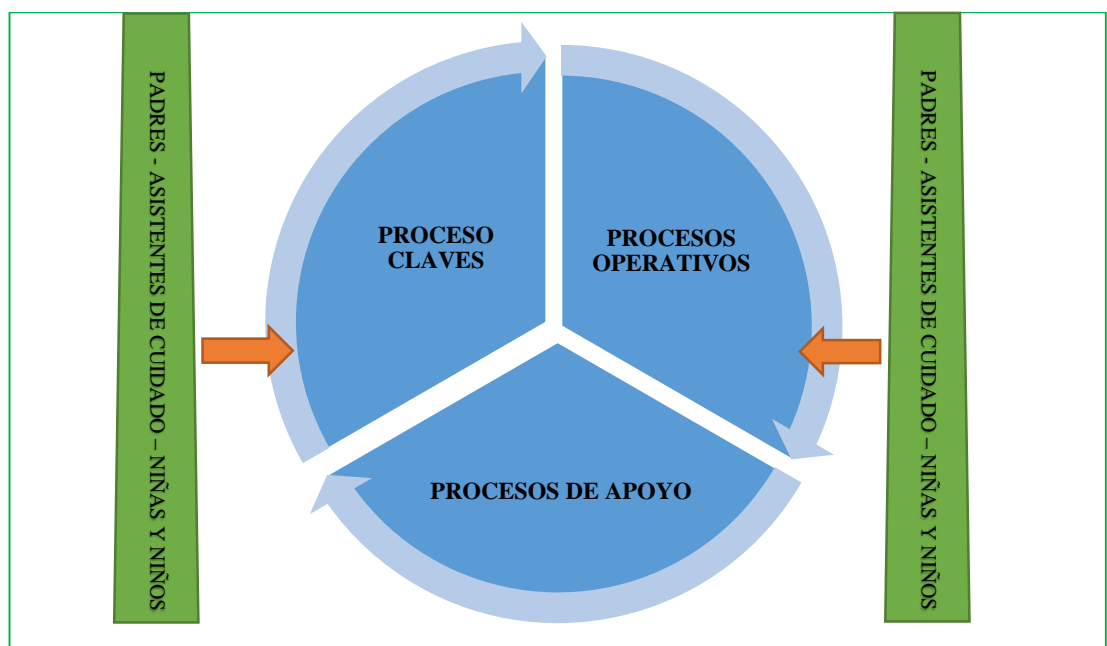
## 6.8. ASPECTOS CLAVES Y FUNDAMENTALES PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los aspectos claves y primordiales que se han considerado se detallan a continuación:

- a) **Infraestructura:** Que cuente con los servicios básicos y que se requieran adecuar para que cumplan con los requerimientos establecidos.

- b) **Personal idóneo:** Que cumpla con el servicio de atención prestada a las niñas y niños dentro de un ambiente tranquilo y puedan desarrollar sus actividades sin interrupción alguna.
- c) **Materiales pedagógicos:** Que permitan el aprendizaje y estimulación a las niñas y niños de acuerdo al área y edad.
- d) **Cercanía a los sectores aledaños y viviendas de los progenitores:** Esto facilitará la salida de sus hogares a los centros infantiles y de tal modo a sus trabajos.
- e) **Seguridad:** Esto permitirá contribuir a la niña y niño confianza de desarrollar las actividades de manera libre y satisfactoria.

## 6.9. PROCESOS



*Figura 29. Mapa de procesos general de los centros infantiles "CASO CARITAS DE TERNURA".*

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

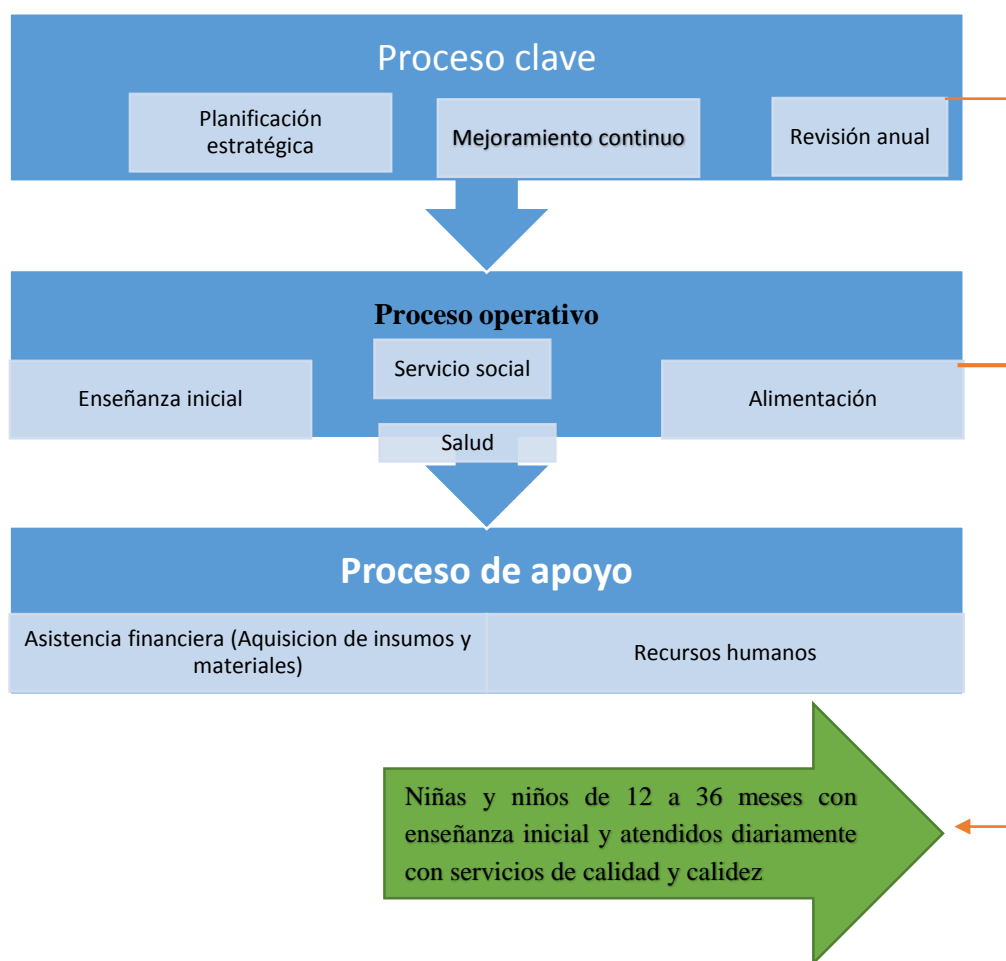
Estos procesos se refieren al plan situacional que la coordinadora en conjunto de los directivos deben formular para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos de las unidades de atención.

Por otra parte se hace relevancia en los procesos operativos conformados por las áreas de enseñanza inicial, visita social, médica en general. Los procesos de apoyo no es otra



cosa que la administración de los recursos económicos donde se gestiona la documentación y logística para obtener los recursos necesarios, priorizando la alimentación, higiene en general, así como la adquisición de materiales didácticos, mobiliario e insumos de primera necesidad.

A continuación se detalla el mapa de procesos desarrollado en función de los cuidados diarios y los servicios establecidos para brindar servicio de calidad y calidez.



**Figura 30. Mapa de procesos interrelacionado de los centros infantiles "CASO CARITAS DE TERNURA".**

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### 6.9.1. Descripción de las actividades y fichas de proceso clave

*Tabla 35. Encuesta sobre percepciones de calidad del servicio.*

ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CENTROS INFANTILES DEL CANTÓN MOCACHE PROVINCIA DE LOS RÍOS “CASO CARITAS DE TERNURA”							
1. Tangibilidad		Nivel o escala numérica de percepciones					
		1	2	3	4	5	6
1	El Centro infantil donde asiste su niña o niño cuenta con instalaciones modernas.						
2	La limpieza de las instalaciones del centro infantil donde asiste su niña o niño es.						
3	El horario que ofrece el centro infantil para enviar a su niña o niño es conveniente.						
4	La calidad de los suministros (materiales del medio e insumos que le proporcionan a su niña o niño son:						
5	El mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) y materiales didácticos del centro infantil donde asiste su niña o niño son:						
2. Confiabilidad		Percepciones					
		1	2	3	4	5	6
1	El cumplimiento de las actividades planificadas y el aprendizaje impartido a su niña o niño son:						
2	El centro infantil cuenta con personal capacitado.						
3	La atención que recibe su niña o niño es:						
4	El personal que labora en la atención y cuidado de las niñas y niños en el centro infantil utiliza la indumentaria (ropa cómoda-adeuada, prendas de protección limpias) correcta.						
		Percepciones					

3. Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5	6
1	Las asistentes de cuidado del centro infantil le brindan servicio con rapidez.						
2	El centro infantil mantiene informado a los progenitores sobre actividades programadas a desarrollarse con su niña o niño.						
3	Las asistentes de cuidado del centro infantil nunca están demasiado ocupadas como para no atender a un padre de familia.						
4	De haber tenido algún inconveniente con alguna de las asistentes de cuidado este se ha resuelto de manera:						
4. Seguridad		Percepciones					
		1	2	3	4	5	6
1	El personal del centro infantil que atiende a su niña o niño es cordial.						
2	El comportamiento de las asistentes de cuidado le inspiran confianza.						
3	Las asistentes de cuidado del centro infantil cuentan con el conocimiento apropiado para brindar el servicio de atención y cuidado a su niña o niño.						
4	Se siente seguro de enviar a su niña o niño al centro infantil donde asiste.						
5. Empatía		Percepciones					
		1	2	3	4	5	6
1	El centro infantil donde asiste su representado le brinda atención personalizada.						
2	El personal que labora en el centro infantil siempre ha estado atento a sus necesidades.						

3	La atención que ha prestado la asistente de cuidado por algún problema, desde la adaptación con su niña o niño ha sido:						
4	El centro infantil le brinda atención individual a usted como padre de familia.						
3.- ¿Por qué razón decidió enviar a su niña o niño al centro infantil?		Porque desea que su hijo aprenda					
		Cercano al hogar					
		Porque usted trabaja					
		Porque usted estudia					
4.- ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?		Horario que ofrece					
		Servicios que ofrece					
		Porque no tiene costo					

**Fuente:** Investigada por autora (Morales, 2010)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**Tabla 36. Encuesta sobre expectativas de calidad del servicio.**

ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CENTROS INFANTILES DEL CANTÓN MOCACHE PROVINCIA DE LOS RÍOS “CASO CARITAS DE TERNURA”						
1. Tangibilidad		Nivel o escala numérica de expectativas				
		1	2	3	4	5
1	Espera que el centro infantil donde asiste su niña o niño cuenta con instalaciones modernas.					
2	Espera que la limpieza de las instalaciones del centro infantil donde asiste su niña o niño sea.					
3	Espera que el horario que ofrece el centro infantil para enviar a su niña o niño sea.					
4	Espera que la calidad de los suministros (materiales del medio e insumos que le proporcionan a su niña o niño sean:					
5	Espera que el mobiliario (sillas, mesas, estanterías, catres, etc.) y materiales didácticos del centro infantil donde asiste su niña o niño sean:					
2. Confiabilidad		Expectativas				
		1	2	3	4	5
1	Espera que el cumplimiento de las actividades planificadas y el aprendizaje impartido a su niña o niño sean:					
2	Espera que el centro infantil cuente siempre con personal capacitado.					
3	Espera que la atención que recibe su niña o niño sea:					
4	Espera que el personal que labora en la atención y cuidado de las niñas y niños en el centro infantil siempre utilice la					

	<b>indumentaria (ropa cómoda-adeuada, prendas de protección limpias) de manera</b>						
<b>3. Capacidad de respuesta</b>		<b>Expectativas</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>Espera que las asistentes de cuidado del centro infantil le brindan servicio de manera.</b>						
<b>2</b>	<b>Espera que el centro infantil mantenga informado a los progenitores sobre actividades programadas a desarrollarse con su niña o niño de manera.</b>						
<b>3</b>	<b>Espera que las asistentes de cuidado del centro infantil nunca están demasiado ocupadas como para no atender a un padre de familia.</b>						
<b>4</b>	<b>Espera que de haber tenido algún inconveniente con alguna de las asistentes de cuidado este se resuelva de manera:</b>						
<b>4. Seguridad</b>		<b>Expectativas</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>Espera que el personal del centro infantil que atiende a su niña o niño sea.</b>						
<b>2</b>	<b>Espera que el comportamiento de las asistentes de cuidado sea.</b>						
<b>3</b>	<b>Espera que las asistentes de cuidado del centro infantil cuenten con el conocimiento apropiado para brindar el servicio de atención y cuidado a su niña o niño de manera.</b>						
<b>4</b>	<b>Espera sentirse seguro de enviar a su niña o niño al centro infantil donde asiste.</b>						
<b>5. Empatía</b>		<b>Expectativas</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

1	Espera que el centro infantil donde asiste su representado le brinda atención de forma.						
2	Espera que el personal que labora en el centro infantil siempre esté atento a sus necesidades de forma.						
3	Espera que la atención que prestado la asistente de cuidado por algún problema, desde la adaptación con su niña o niño sea:						
4	Espera que el centro infantil le brindara atención individual a usted como padre de familia de manera.						
3.- ¿Por qué razón decidió enviar a su niña o niño al centro infantil?		Porque desea que su hijo aprenda					
		Cercano al hogar					
		Porque usted trabaja					
		Porque usted estudia					
4.- ¿Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se deba tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño?		Horario que ofrece					
		Servicios que ofrece					
		Porque no tiene costo					

**Fuente:** Investigada por autora (Morales, 2010)

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### **6.9.2. Administración de la propuesta**

La propuesta será administrada por el Departamento de GAD Municipio de Mocache conjuntamente con los directivos de la Dirección del MIES, como organismos que rigen los Centros del Buen Vivir en la Provincia de Los Ríos, para lo cual se realizará una reunión de trabajo para socializar la importancia del diseño de un modelo de calidad que contribuyan a mejorar las actividades educativas.

La reunión de trabajo permitirá definir criterios y tomar las acciones adecuadas para la ejecución de la propuesta.

Así mismo se mantendrá un seguimiento continuo después de la implementación del diseño de modelo de calidad para mejorar las actividades educativas, optimizando los espacios, creando ambientes sanos y comunicativos.

### **6.9.3. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta**

En la propuesta se utilizará el monitoreo y la evaluación para determinar la calidad y cantidad de los resultados alcanzados, así como los recursos y los medios utilizados para conseguirlo, los probables alcances a los objetivos incluyendo un análisis de los procesos de facilidad o dificultad.

Se tomará en cuenta los efectos positivos y negativos, analizando gradualmente si los objetivos de la propuesta siguen siendo válidos o hay que ampliarlos por determinación los organismos administradores de los CI.

Además, se determinarán los beneficios generados por la propuesta y la gestión para la permanencia de la propuesta y responsabilidades debe repartirse de acuerdo a las intervenciones correspondientes.



**Tabla 37. Cronograma de actividades planificadas** CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS

MENSUAL

COORDINADOR Y ASISTENTES DE CUIDADO

PRODUCTOS DE ESTATUTOS ORGANICOS POR PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MES					OBSERVACION
			DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	
Documentos de niñas y niñas atendidos en servicios de desarrollo infantil integral menores de 3 años de edad con criterio de corresponsabilidad familiar y comunitario, pertinencias socio cultural y articulado a los servicios público en el territorio.	Reunión con progenitores y promotoras de los centros infantiles.	Coordinadora						
	focalización de niñas y niños en diferentes sectores del cantón	Coordinadora y asistentes de cuidado						
	Verificación de materiales de aseo, fungible y agua en los centros infantiles	Coordinadora						
	Gestión de campañas médicas	Coordinadora						
	Gestión de campañas de fumigación	Coordinadora						

COORDINADORA ADMINISTRATIVA

DIRECTORA DESARROLLO SOCIAL

□

Elaborado por: Carmen Holguín U.

**Tabla 38. Plan de capacitación mensual a progenitores**

OBJETIVO: Capacitar a Familias de la unidad de atención en temáticas en Desarrollo Infantil Integral.						
CANTÓN:		SECTOR:		UNIDAD DE ATENCIÓN:		
FECHA:		COBERTURA:		TOTAL DE FAMILIAS:		
NO.-	TEMA	FECHA	RESPONSABLE	LUGAR Y HORA	RECURSOS	OBSERVACIÓN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
Elaborado por: .....						
COORDINADOR/A-CIBV						

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



#### **6.9.4. Actividades esenciales educadoras de centros infantiles**

1. Dirige todo el accionar del personal del CI, direccionándolo a lograr el desarrollo infantil integral de las niñas y de los niños
2. Articula todas las acciones que se desarrollan desde los componentes de educación inicial, alimentación-nutrición y promoción de la salud de las niñas y de los niños

3. Organiza con el equipo de promotoras, las interrelaciones de trabajo para garantizar la actividad permanente de los niños y niñas.
4. Analiza con las promotoras los resultados de los avances en el desarrollo infantil integral de los niños y niñas, los registra y los utiliza para la planificación del trabajo posterior.
5. Da seguimiento y asistencia técnica a la ejecución de las diversas actividades del CI.
6. Coordina y administra la unidad de atención del CI.
7. Articula con las promotoras de los centros infantiles de la periferia del CI una comunidad de aprendizaje en desarrollo infantil, da apoyo técnico y realiza seguimiento-acompañamiento a las actividades individuales y grupales de esa Modalidad.
8. Planifica conjuntamente con las promotoras las actividades para el cumplimiento de todos los procesos.
9. Coordina la elaboración de material didáctico para los espacios de aprendizaje con material de reciclare, rehúso y los renueva periódicamente.
10. Participa en las capacitaciones, que el MIES-GADM-M realice.
11. Establece contactos y coordina acciones con los actores locales.
12. Registra la asistencia y puntualidad del equipo comunitario.
13. Mantiene en custodia y buen estado los materiales educativos, menaje y de equipamiento del Centro.
14. Coordina las reuniones con las familias y la comunidad.
15. Organiza reuniones y la capacitación con miembros de las familias y actores de la comunidad.
16. Registra y consolida la asistencia de los niños y niñas.
17. Llevan el registro de avance en el Desarrollo Infantil Integral de niños y niñas, de acuerdo a lineamientos del MIES.

18. Apoya la rendición de cuentas bimensuales por parte de las entidades ejecutoras.
19. Registra las visitas del personal interno y de otros actores.
20. Es responsable de la custodia de los archivos de los CI.
21. Elabora el menú del centro infantil con las promotoras de alimentación.
22. Garantiza que todas las promotoras cuenten con el certificado ocupacional otorgado por el Ministerio de Salud Pública.

**Tabla 39. Formulario de contratación ocupacional**

 Ministerio de Relaciones Laborales	 Ministerio de Inclusión Económica y Social
<b>FORMULARIO DE ANÁLISIS OCUPACIONAL</b>	
<b>1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN:</b>	
INSTITUCIÓN :	MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA O PROCESO:	PROCESO AGREGADOR DE VALOR
PUESTO INSTITUCIONAL :	EDUCADOR FAMILIAR
APELLIDOS Y NOMBRES:	
LUGAR DE TRABAJO:	
<b>2.- MISIÓN DEL PUESTO:</b>	
<p>Garantizar el desarrollo infantil integral de las niñas y niños de 0 a 36 meses a través de un conjunto de acciones articuladas, orientadas a asegurar el proceso de crecimiento, maduración, desarrollo de las capacidades y potencialidades de las niñas y los niños, dentro de un entorno familiar, educativo, social y comunitario, satisfaciendo de esta manera sus necesidades afectivo-emocionales y culturales.</p>	
<b>3.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
1.- Trabajo comunitario con las familias y miembros de la comunidad en acciones vinculadas a la importancia del desarrollo socio afectivo de sus hijos e hijas	
2.- Orientar a la conformación de comités de gestión	
3.- Procesos de capacitación sensibilización y formación referente a temas de desarrollo Infantil Integral	
4.- Procesos de capacitación sensibilización	
<b>4.- RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:</b>	
Clientes internos y externos con quienes coordina en el ejercicio de sus labores.	
<b>INTERNAS</b>	<b>EXTERNAS</b>
Familias y comunidad	Instituciones públicas y privadas
<b>5.- AYUDAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO:</b>	
Documentos, normas, políticas, instrumentos u otros que utiliza para el desempeño del puesto.	
Normas Técnicas, Estatuto orgánico funcional, Guías operativas y protocolos de la modalidad, Sistema instrumental.	
<b>6.- INSTRUCCIÓN FORMAL:</b> Describa el nivel de instrucción formal que actualmente acredita o último año aprobado.	
	<b>TÍTULO</b>
Educación Básica	
Bachiller	
Post-Bachillerato	
Técnico	
Profesional / Tercer nivel	
Diplomado Superior	
Especialista	
Maestría o PhD	
<b>7.- EXPERIENCIA:</b> Número de años en la institución: <input type="text"/> Denominación del último puesto <input type="text"/>	

**8.- CAPACITACIÓN:**

Detallar los cursos, seminarios u otros eventos académicos relativos a los conocimientos necesarios para el desempeño del puesto.

ESPECÍFICA	RELACIONADA

Detalle los cursos recibidos sobre el manejo de paquetes informáticos y su nivel de dominio.

DESCRIPCIÓN	AVANZADO	INTERMEDIO	BÁSICO

**9.- INFORMACIÓN DE LA O EL SERVIDOR**

Declaro expresamente que lo detallado en este documento es verdad y me responsabilizo por ello.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA O EL SERVIDOR

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE LA O EL SERVIDOR

\_\_\_\_\_  
FECHA

**10.- INFORMACIÓN DEL SUPERIOR INMEDIATO**

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

\_\_\_\_\_  
DENOMINACIÓN DEL PUESTO

\_\_\_\_\_  
FECHA

**11.- ROL DEL PUESTO: (marque con una X según corresponda)****NO PROFESIONALES**

Servicios

Administrativo

Técnico

**PROFESIONALES**

Ejecución de apoyo y tecnológico

Ejecución de procesos

Ejecución y liderazgo de procesos

Ejecución y coordinación de procesos

**DIRECTIVO**

Dirección de procesos

<b>12.- INFORMACIÓN ADICIONAL DE LA O EL SERVIDOR</b>	
12.1 ¿a o el servidor reúne los requisitos mínimos del puesto?	12.2 Evaluación del desempeño de la o el servidor:
SI <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/>
NO <input type="checkbox"/>	Satisfactorio <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/>
12.3 Tiempo de servicio en la institución:	12.4 Puestos desempeñados en la institución:
AÑOS <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
MESES <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
<b>13.- INFORME DE LA UATH INSTITUCIONAL</b>	
Realizado el análisis de las actividades asignadas al puesto y el perfil de competencias disponible de la o el servidor y sobre la base de lo previsto en el manual de puestos institucional se procede a emitir el informe previo para:	
Revisar <input type="checkbox"/>	No revisar <input type="checkbox"/> la clasificación del puesto
De: _____	A: _____
_____	_____
NOMBRE Y FIRMA DEL ANALISTA	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UATH
_____	
FECHA	
<b>14.- INFORME DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES</b>	
La Dirección de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Relaciones Laborales, una vez efectuado el análisis técnico al informe elaborado por la UATH institucional y sobre la base de la correspondiente auditoría de trabajo emite:	
Informe favorable <input type="checkbox"/>	Informe desfavorable <input type="checkbox"/> Para revisión a la clasificación del puesto
_____	_____
NOMBRE Y FIRMA DEL ANALISTA	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UATH
_____	
FECHA	

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

**Tabla 40. Plan mensual de capacitación a educadoras del CI**

OBJETIVO: Capacitar y Retroalimentar a equipo de Educadoras en temáticas en Desarrollo Infantil Integral.						
CANTÓN:			SECTOR:	UNIDAD DE ATENCIÓN:		
FECHA:			COBERTURA:	TOTAL DE EDUCADORAS:		
NO.-	TEMA	FECHA	RESPONSABLE	LUGAR Y HORA	RECURSOS	OBSERVACIÓN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
Elaborado por: .....						
COORDINADOR/A-CIBV						

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



**Tabla 41. Plan mensual del mejoramiento de la unidad de atención**

OBJETIVO: Mejorar las condiciones generales de la unidad de atención.										
CANTÓN:										
FECHA:										
SECTOR: UNIDAD DE ATENCIÓN:										
COBERTURA: TOTAL DE FAMILIAS:										
NO.-	PROBLEMA	RESULTADO	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	LUGAR Y HORA	RESPONSABLE	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACION
1	DETERIORO DE LA PARTE FRONTAL DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN	UNIDAD DE ATENCIÓN CUENTA CON LA PARTE FRONTAL PINTADA	Entrega de oficios a líderes barriales	4/4/2014	4/4/2014	Comunidad-16H30	Familias y Coordinadora	Hojas e impresora	Oficios sumillados	
			Recolección de las pinturas	18/4/2014	18/4/2014	Comunidad-16H30	Familias y Coordinadora	Nómina de Personas que van a colaborar	Pinturas	
			Minga para pintar la unidad de atención parte frontal.	19/4/2014	19/4/2014	Unidad de atención-9h00	Familias, Educadoras y Coordinadora	Pinturas, brochas, agua, etc	Informe con anexos.	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
Elaborado por: .....										
COORDINADOR/A-CIBV										

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.

### 6.9.5. Recomendaciones nutricionales

El MIES determina que el aporte calórico de la asistencia alimentaria que reciben los niños y niñas en las unidades CIBV es del 70% (1040 kilocalorías) que incluye un 5% adicional por riesgo de desnutrición, y la corresponsabilidad de la familia para entregar en su hogar el 30% restante que cubra el 100%.

Las necesidades diarias de los macro nutrientes en base al aporte calórico de la asistencia alimentaria se establecen según la siguiente distribución porcentual:

Proteínas:                      12 al 15%            156.0 cal            (39.0 gramos)

Grasas                            25 al 30%            261.00 cal            (29.0 gramos)

Carbohidratos                55 al 60%            624.0 cal            (156.0 gramos)

## **Planificación del Menú**

La planificación del menú considera los siguientes factores:

- Necesidades nutricionales de los niños y niñas
- Recomendaciones alimentarias por grupos de alimentos
- Presupuesto asignado por niño-niña y por día
- Producción y disponibilidad de alimentos en el mercado y zonas geográficas cercanas
- Alimentos de temporada
- Hábitos, costumbres y prácticas alimentarias
- Disponibilidad de equipos y menaje de cocina
- Derivación de la alimentación en casos especiales (desnutrición, Enfermedades Diarreicas Agudas, Infecciones Respiratorias Agudas, etc.)

## **Porciones Normales por Tipo de Preparaciones**

Para facilitar el cálculo de alimentos según el tipo de preparación y para niños y niñas de 1 a 3 años se ha establecido una porción normal por tipo de preparación y unidad de compra: libra, litro, atado, unidad, etc.

## **Lactancia Materna**

Procesos de sensibilización sobre la importancia del consumo de leche materna exclusiva hasta los 6 meses de edad y su continuidad con la alimentación complementaria hasta los 24 meses de edad en las familias de las modalidades CIBV.

En casos excepcionales se brindará atención a niños y niñas menores de un año que asistan a CIBV, en la que se garantizará el consumo de leche materna con la corresponsabilidad de la madre y apoyo del MSP.

## **Seguridad Alimentaria**

En el artículo 13 de la Constitución de la República del Ecuador dice: Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El Estado ecuatoriano promoverá la seguridad alimentaria.

La seguridad alimentaria entendida como la capacidad de un país para asegurar la producción y/o compra de alimentos para sus ciudadanos, basados en sus tres pilares básicos:

- Disponibles en cantidad y calidad
- Accesibles a todos los niveles
- Utilización biológica (sanos-enfermos)
- Para responder a este mandato es importante detallar la cadena alimentaria que se debe cumplir en las unidades de desarrollo infantil CI.
- Selección, Compra y Entrega de Alimentos

La selección, compra y entrega de alimentos a las unidades de desarrollo infantil de la modalidad CIBV en las dos formas de atención directa y con firma de convenios estará a cargo del Instituto de la Economía Popular y Solidaria IEPS en coordinación con los productores del MAGAP de los alimentos perecibles (lácteos, carnes, huevos, verduras, hortalizas, frutas) y del programa del Programa de Provisión de Alimentos PPA del MAGAP con los alimentos no perecibles (cereales y derivados, granos secos y derivados, aceite y azúcares).

## **Suplementación de Micronutrientes**

Coordinación oportuna con las unidades operativas del Ministerio de Salud Pública para el consumo de suplementos nutricionales enmarcados en la normativa y política nacional de la Dirección Nacional de Nutrición del MSP, Vitamina “A”.

Directamente el MIES administrará la suplementación del micronutriente Chis Paz, para lo cual ejecutará los procesos de distribución, capacitación, seguimiento,

asistencia técnica y evaluación del consumo de Chis Paz por parte de los niños y niñas de 6 meses a 3 años de las unidades de desarrollo infantil CIBV.

### **Capacitación y formación**

Capacitación y formación estrategia que permitirá capacitar, fortalecer y/o retroalimentar los conocimientos sobre lactancia materna, alimentación complementaria, alimentación infantil, alimentación en casos especiales: desnutrición, Enfermedades Diarreicas Agudas EDA, Infecciones Respiratorias Agudas IRA, deshidratación; seguridad alimentaria, cadena alimentaria, planificación de menús, entre otros, dirigido al personal institucional: técnicos nacionales, provinciales, distritales, coordinadoras pedagógicas y promotoras de desarrollo infantil y alimentación.

La metodología cascada permitirá la realización de talleres nacionales, regionales, provinciales, distritales y locales con la finalidad de retroalimentar y actualizar a los diferentes actores institucionales como comunitarios sobre alimentación y nutrición infantil que permitan mejorar la calidad de los servicios de desarrollo infantil que contribuyan a alcanzar un estado nutricional óptimo de los niños y niñas hasta 3 años del sistema MIES.

Tabla 42. Menú semanal



Dirección Provincial de Salud de Los Rios

FECHA: DEL.....AL.....DE ABRIL DE 2011		SEMANA QUINTA			
PROGRAMACION SEMANAL DE MENU					
HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
<b>DESAYUNO</b>					
08H30	leche con chocolate y pan con mantequilla	Colada de avena con naranjilla y bolón de verde	leche y maduro hervido	Colada de MACHICA con tomate de árbol y torrejitas de choclo	Colada de plátano con leche y pan con mantequilla
<b>REFRIGERIO</b>					
10:30	Fruta de temporada	Yogurt	colada de machica con manzana	fruta	Fruta de temporada
<b>ALMUERZOS</b>					
12H00	Crema de papa, Arroz con carne guisada y ensalada de lechuga	Sopa de verduras, Arroz con pollo hornado y pure de papa	Sopa de fideos, Arroz con pescado frito y ensalada de pepino y rabano	Caldo de bolas rellenas de carne, Arroz con ensalada de vainitas y maduro frito	Locro de choclo, Arroz con ensalada de veteraba y huevo cocido
<b>REFRIGERIOS</b>					
03H30	Fruta de temporada	Chucula de maduro con leche	Fruta de temporada	Morocho	Colada de verde con manzana

Nutricionista

### 6.9.6. Recomendaciones generales para los momentos de comida en el centro infantil.

- A partir del año de edad las niñas y los niños se incorporan a la alimentación familiar, por lo tanto, pueden y deben consumir todos los alimentos, para lo cual se recomienda cumplir con las siguientes recomendaciones:

- La niña o niño debe contar con su vajilla propia (plato sopero, plato tendido, cuchara, vaso y taza) de material de acero inoxidable y que no presente desgaste en sus bordes que represente riesgo de lastimarse manos o boca.
- La niña o niño debe contar con su silla y espacio cómodo en la mesa que garantice movimiento de sus brazos y manos.
- La educadora de desarrollo infantil integral responsable del grupo debe ubicar a las niñas y niños en la mesa, en cada momento o tiempo de comida y jamás dejarlos solos.
- La educadora de desarrollo infantil integral debe verificar que los alimentos y/o preparaciones entregadas a las niñas y niños por parte del personal del proveedor se presenten en consistencia adecuadas según la preparación (aplastados, papillas o en pedazos pequeños), caso contrario procederán a modificarlos, partirlos o cortarlos.
- En caso de alimentos como las frutas que son consumidos generalmente durante el refrigerio de la mañana, se deben entregar a cada niña o niño colocados en recipientes individuales y picados o en pedacitos pequeños con la finalidad de garantizar su consumo total.
- A las niñas y niños no se les entregará alimentos (frutas) que contengan semillas (pepas) que representen riesgo de accidentes como atragantamiento.
- En ningún caso se entregarán a las niñas o niños alimentos crudos o cocinados en pedazos grandes (carnes, papas, yucas, frutas, panes, tortillas y otros), sino en pedazos pequeños que facilite que los puedan llevar a su boca en la cuchara.
- Motivar a las niñas y niños a consumir alimentos siempre con la cuchara y evitar su manipulación, ya que representa riesgos de contaminación alimentaria que lleva a enfermedades infecciosas como diarreas, vómitos y otros.
- La educadora de desarrollo infantil responsable del grupo de edad apoyará y motivará el consumo de alimentos por parte de las niñas y niños.
- No entregar a las niñas y niños alimentos y/o preparaciones muy frías o muy calientes, ya que representan riesgo para su salud e integridad.
- La educadora de desarrollo infantil responsable del grupo de edad, no deberá alimentar a las niñas y niños si se encuentran en proceso de sueño, ya que puede ocasionar vómito o atragantamiento.

- La educadora de desarrollo infantil integral no obligará a comer a las niñas y niños, en casos de rechazo a un alimento, para lo cual realizará actividades de motivación al consumo de alimentos a través de juegos, canciones, rondas, dibujos, pintura, etc.
- El Coordinador/a CIBV debe permanecer vigilante durante cada tiempo de comida, con la finalidad de apoyar y asistir al personal de educadoras a que se cumpla con las recomendaciones y evitar la ocurrencia de accidentes durante el consumo de alimentos.

**Tabla 43. Ficha de seguimiento a servicio de alimentación**



**FICHA DE SEGUIMIENTO A SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE LOS CENTROS INFANTILES**

1.NOMBRE DEL CIBV ATENCIÓN DIERCTA	
2.COORDINADORA CIBV	
3.DIRECCION :	
DISTRITO:	
4.FECHA:	
5.NUMERO DE NIÑAS/OS  1 A 2 AÑOS 2 A 3 AÑOS 3 A 4 AÑOS	
6.-HIGIENE Y PRESENTACIÓN DE LA RESPONSABLE DEL SERVICION DE ALIMENTACION	
7.DESAYUNO Cumple menú:  SI  NO	OBSERVACIONES
8.REFRIGERIO DE LA MAÑANA Cumple menú:  SI  NO	OBSERVACIONES
9.- ALMUERZO Cumple menú:  SI  NO	OBSERVACIONES
10.REFRIGERIO Cumple menú:  SI	OBSERVACIONES



NO	
----	--

**10. CONCLUSIONES DE LA VISITA:**

**11. RECOMENDACIONES DE LAS OBSERVACIONES Y EN GENERAL**

**NOMBRE Y FIRMA**

**TÉCNICO DE SEGUIMIENTO**

**NOMBRE Y FIRMA**

**COORDINADORA DE CIBV**

**Tabla 44. Ficha de recepción del servicio de alimentación**



<b>FICHA DE RECEPCIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN</b>
--

<b>CIBV:</b>			
<b>DISTRITO:</b>			
<b>PROVINCIA:</b>			
<b>RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN:</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>

<b>PROVEEDOR:</b>	
<b>RESPONSABLE DE LA ENTREGA:</b>	

**1.- TRANSPORTE**

DETALLE	SI	NO	OBSERVACIÓN
Camioneta abierta			
Furgón			
Furgoneta			
Otro especifique			

**2.- HORA DE RECEPCIÓN**

DETALLE	HORA	OBSERVACIONES
Desayuno		
Refrigerio media mañana		
Almuerzo		
Refrigerio media tarde		

**3.- CONDICIONES DE LOS RECIPIENTES DE COCCIÓN Y/O TRANSPORTE DE LOS ALIMENTOS**

DESAYUNO	LIMPIO	BIEN TAPADO	OBSERVACIONES
Líquido desayuno			
Sólido desayuno			
REFRIGERIO DE MEDIA MAÑANA y TARDE	LIMPIO	BIEN TAPADO	OBSERVACIONES
Sólido			

Líquido			
<b>ALMUERZO</b>	<b>LIMPIO</b>	<b>BIEN TAPADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Sopa			
Sólido segundo			
Acompañado segundo			
Ensalada o guiso			
Jugo			

#### 4.- CARACTERISTICAS ORGANOLEPTICAS DE LOS ALIMENTOS Y/O PREPARACIONES

<b>DESAYUNO</b>	<b>OLOR</b>	<b>COLOR</b>	<b>SABOR</b>	<b>CONSISTENCIA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Líquido desayuno					
Sólido desayuno					
<b>REFRIGENRIO DE MEDIA MAÑANA y TARDE</b>	<b>OLOR</b>	<b>COLOR</b>	<b>SABOR</b>	<b>CONSISTENCIA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Sólido					
Líquido					
<b>ALMUERZO</b>	<b>OLOR</b>	<b>COLOR</b>	<b>SABOR</b>	<b>CONSISTENCIA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Sopa					
Sólido segundo					
Acompañado segundo					
Ensalada o guiso					
Jugo					
<b>NOTA: CALIFICAR CON: BUENA, REGULAR Y MALA</b>					

#### 5.- ACEPTABILIDAD DE LOS NIÑAS Y NIÑOS

<b>DESAYUNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Líquido desayuno			
Sólido desayuno			
<b>REFRIGENRIO DE MEDIA MAÑANA y TARDE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Sólido			
Líquido			
<b>ALMUERZO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Sopa			
Sólido segundo			
Acompañado segundo			
Ensalada o guiso			
Jugo			

**6.- PRESENTACIÓN DEL ASISTENTE DEL SERVICIO DEL  
PROVEEDOR**

DETALLE	SI	NO	OBSERVACIONES
Gorra			
Mascarilla			
Mandil			
Guantes			

7.- CONFORMIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES

Firma Responsable Recepción

Firma Responsable de Entrega

**6.9.7. Recomendaciones técnicas**

- Tener limpias las áreas externas e internas
- Tener letreros las unidades de atención
- Cuidar la integridad física de los niños, niñas y familias
- Cumplir con la jornada diaria
- Mantener limpios los baños
- No tener húmedo el piso
- No tener filtraciones o en mal estado la cubierta
- En cada unidad tener cuaderno de novedades actualizado
- Completar la cobertura de niños y niñas y garantizar que asistan diariamente
- Contar con fichas mensuales en la unidad a inicio de cada mes, para su respectiva utilidad
- Realizar seguimiento aplicando la ficha diariamente (1 x promotora)
- Dar seguimiento en todas las áreas educativas y de servicio de catering diariamente.
- Retroalimentar, revisar y aprobar las planificaciones lúdicas para la semana todos los viernes.
- Revisar y aprobar bimensualmente los menús del servicio de catering.



## BIBLIOGRAFÍA

- Abrahams, R. (2014). La educación temprana para niños y niñas desde nacimiento a los 3 años: Tres perspectivas de análisis. *REVISTA ELECTRONICA EDUCARE*, 69.
- Ahoy, C. (2010). *Administración de Operaciones con enfoque en el Cliente*. México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- Alvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Álvarez, M. M. (2006). *Instrumentos de Auditoría médica*. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda.
- Araujo, C. (15 de Octubre de 2015). *IDB Policy Brief (Social Sector/Social Protection and Health Division)*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7251/La-calidad-de-los-Centros-Infantiles-del-Buen-Vivir-en-Ecuador.pdf?sequence=1>:  
<https://publications.iadb.org>
- Araujo, M. L.-B. (2015). Los servicios de cuidado infantil en América Latina y el Caribe. *scielo.org.mx*, 253-254.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Berry, T. H. (1997). *Como gerenciar la transformación hacia la Calidad Total*. Bogota: McGRAW-HILL.
- Burckhardt, V. G. (2016). Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana. *file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EstrategiaYDesarrolloDeUnaGuiaDeImplantacionDeLaNo-655245.pdf*, 1-88.
- Camisón, C. (24 de 08 de 2014). <https://www.freelibros.org>. Obtenido de <https://www.freelibros.org/administracion/gestion-de-la-calidad-conceptos-enfoques-modelos-y-sistemas-cesar-camison.html>
- Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.

- Carrión, S. D. (2014). *Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral*. Quito: Dirección Nacional de Comunicación Social.
- Correa, R. (25 de Septiembre de 2012). Obtenido de <http://pueblos.politica.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/leyparticipacionciudadana.pdf>
- Correa, R. (2012). *educacion.gob.ec*. Obtenido de [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares\\_2012.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf)
- Crespo, G. O. (13 de Mayo de 2011). *gestiopolis.com*. Obtenido de [www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/](http://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/): Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- Cuatrecasas, L. (2010). Implantación, Control y Certificación. En C. Lluís, *Gestión Integral de la Calidad* (págs. 23-24). Barcelona: Profit.
- Dolly, B. (2007). Administración de Servicios de Alimentación. En B. Dolly T. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Thomson Editores.
- Ferrando, M. G. (2005). Calidad Total. En S. M. Ferrando, *Modelo EFQM de excelencia* (pág. 32). España: Fundación CONFEMETAL.
- García, A. (2011). *DIDÁCTICA DE LA EDUCACIÓN INFANTIL*. España: Paraninfo.
- Gerring, J. (2014). *Metodología de las ciencias sociales*. Madrid: Alianza Editorial.
- Gutierrez, H. (2010). *Calida Total y Productividad*. México: McGRAW-HILL.
- <http://cancilleria.gob.ec>. (2008). *cancilleria.gob.ec*. Obtenido de [http://cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion\\_2008.pdf](http://cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_2008.pdf)
- <http://www.buenvivir.gob.ec/>. (2013). *Sistema Nacional de Planificación*. Obtenido de [www.buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec/): <http://www.buenvivir.gob.ec/el-sistema-nacional-de-planificacion>
- <http://www.desarrollosocial.gob.ec>. (6 de Febrero de 2014). Obtenido de <http://www.todaunavida.gob.ec>

- <http://www.desarrollosocial.gob.ec>. (06 de Febrero de 2014). Obtenido de <http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/2014/05/Presentacion-CIBV-6.2.2014.pdf>
- <http://www.inclusion.gob.ec>. (2013). *MIES CUBRIRÁ EL 70% DE NECESIDADES NUTRICIONALES DE NIÑOS Y NIÑAS EN LOS CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR*. Santa Fé, Galápagos, Ecuador.
- <http://www.planificacion.gob.ec/>. (09 de 2014). <http://www.planificacion.gob.ec>. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Agenda-Nacional-Igualdad-Intergeneraci%C3%B3n.pdf>
- Ishikawa, K. (2011). *Que es el Control Total de Calidad*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Kaplan, B. (2009). *Educación infantil en el mundo*. España: CEP S.L.
- Lara, E. (2011). *Fundamentos de Investigación*. México: Alfaomega.
- Leiva, F. (2001). *Nociones de Metodología de investigación Científica*. Quito: DIMAXI.
- López, F. (2015). Los servicios de cuidado infantil en América Latina y el Caribe. *scielo.org.mx*, 253-254.
- MAGAP. (2012). Proveedores de alimentación de CIBV reciben apoyo técnico de Proalimentos. Chone, Manabi, Ecuador.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082010000100004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004).
- Marín, G. (2010). *Política nacional de educación y desarrollo*. El Salvador: CELDAS estudio.
- Mariño, H. (1993). *Planeación Estratégica de Calidad Total*. Colombia: TM Editores.
- Mas, J. (2010). *Temas de investigación Comercial*. Alicante: Club Universitario.



- Mendez, C. (2001). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: McGRAW-HILLINTERAMERICANA, S.A.
- MIES. (2012). Proveedores de alimentación en centros infantiles se capacitan en Babahoyo. Santa Fé, Galápagos, Ecuador.
- MIES. (09 de 11 de 2013). Ecuador. Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Libro-de-Pol%C3%ADticas-P%C3%BAblicas.pdf>
- MIES. (2012). Proveedores de Alimentación en centros Infantiles se capacitan en Babahoyo. Santa Fé, Galápagos, Ecuador.
- Miller, L. (1 de Junio de 2017). *ONU*. Obtenido de <http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=37431>: <http://www.un.org>
- Mineduc. (02 de Diciembre de 2016). <https://educacion.gob.ec>. Obtenido de [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Minedu\\_GuiaTecnicoEducacion\\_02122016.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Minedu_GuiaTecnicoEducacion_02122016.pdf)
- Morales, C. E. (16 de Marzo de 2010). <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>. Obtenido de Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Morejon, K. (08 de Mayo de 2015). Centros Infantiles del Buen Vivir cumplen con estándares de calidad. *El ciudadano, sistema de información oficial*.
- Motiejunaite, D. A.-P. (2014). La educación y atención a la primera infancia 2014. En *La educación y atención a la primera infancia 2014* (pág. 15). Europa: Secretaria General Técnica.
- Muñoz, C. (1999). *Elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson.
- Noguez, V. (13 de Septiembre de 2015). <https://www.isotools.org/>. Obtenido de e-book-9001-2015-futuro-calidad.pdf: <https://www.isotools.org/pdfs-pro/e-book-9001-2015-futuro->

calidad.pdf?utm\_campaign=ISO+9001&utm\_medium=email&\_hsenc=p2ANqtz-8HA0cXy1FPIUlb3D1SmXd0LJAqstAyAPypHx648Qa2lc00YvoWJ1eK6bfwRGzPIF8NkAstSX4lnh51cdWWCpZqD2\_clg&\_hsmi=16099390&utm\_content=16099390&ut

Okada, K. (Octubre de 2003). *http://www.inacal.org.uy*. Obtenido de VI\_ManualACTyCCC.pdf: /files/userfiles/file/VI\_ManualACTyCCC.pdf

Osakidetza. (2011, 1p). *ope2011.osakidetza.net*. Obtenido de <https://ope2011.osakidetza.net/procesoselectivo/d26501/docinteres6.pdf>

Pozo, J. (2010). *Control Total de Calidad*. México: Font, S.A.

Rajimon, J. (2009). La Complejidad de la Calidad Educativa en la Provincia de Misiones. *scielo.org.ar*.

Rodriguez, L. (2016). *PROYECTO DE COOPERACIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL CICLO DE VIDA*. Mocache.

Sánchez, D., & Robles, M. A. (2013). Model "Big Five" personality and criminal behavior. *INTERNATIONAL JOURNAL OF PSYCHOLOGICAL RESEARCH - Dialnet*, 102-109.

Segovia, F. (2016). La calidad educativa: enfoques y desafíos estructurales. *El Comercio*.

Singh Sooin, S. (1997). *Control de Calidad Total*. México: Mc Graw Hill.

Soliz, D. (01 de Enero de 2011). *Estrategia Nacional Intersectorial de Desarrollo Infantil Integral.pdf*. Obtenido de [http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/2011-Estrategia\\_Nacional\\_Intersectorial\\_de\\_Desarrollo\\_Infantil\\_Integral.pdf](http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/2011-Estrategia_Nacional_Intersectorial_de_Desarrollo_Infantil_Integral.pdf)

Tamayo, M. (2004). *Metodología Formal de la Investigación Científica*. Bogotá: LIMUSA, Noriega Editores.

Unicef. (12 de junio de 2011). *Observatorio de los derechos de la niñez y adolescencia*  
. Obtenido de Edna:  
[http://www.unicef.org/ecuador/Edna2011\\_web\\_Parte2.pdf](http://www.unicef.org/ecuador/Edna2011_web_Parte2.pdf)fabalza, M. (2012).  
*Calidad en la educación infantil*. Madrid: NARCEA S.A.

## ANEXOS

### Anexo A. Instrumento validación de encuestas Método Delphi

Instrumento dirigido al equipo de Coordinadoras, asistentes de cuidado que prestan sus servicios en la atención y cuidado de las niñas y niños beneficiados de los Centros Infantiles y a sus respectivos representantes.

<u>Apreciación Cualitativa</u>					
CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
<b>Presentación del Instrumento</b>					
<b>Claridad en la redacción de los ítems</b>					
<b>Pertinencia de las variables con los indicadores</b>					
<b>Relevancia del contenido</b>					
<b>Factibilidad de aplicación</b>					
Observaciones:					
<b>Validado por:</b>					
<b>Profesión:</b>					
<b>Lugar de trabajo:</b>					
<b>Cargo que desempeña:</b>					
<b>Tiempo de experiencia desempeñado:</b>					
<b>Lugar y fecha de validación:</b>					
Firma:					

**Anexo B.** Instrumento aplicado a padres de familia de los centros infantiles del cantón Mocache provincia de Los Ríos.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Encuesta dirigida para los padres de familia de los Centros Infantiles del cantón Mocache**

Un saludo cordial. El objetivo de esta encuesta es determinar las aristas de un Modelo de Calidad para el sector de los Centros Infantiles del Cantón Mocache Provincia de Los Ríos. Le solicitamos responder con objetividad, ya que será de mucha importancia para la investigación que se está realizando. De antemano agradecemos su valiosa colaboración. **Instrucciones:** Sirvase contestar marcando con una X la alternativa que mejor refleje su opinión. Ejemplo X

**Pregunta filtro**

1.- ¿Cuál es el parentesco que tiene usted con la niña o niño?

- Padres
- Abuelos
- Tíos

**Sección 1**

**Gestión de calidad**

2.- ¿Cómo considera usted que el centro infantil donde su representado asiste cuenta con normativas de calidad?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- No conocen

3.- ¿Por qué razón decidió enviar a su niña o niño al Centro Infantil?

- Trabajo
- No tengo tiempo
- Estudio
- Servicio gratuito

4.- Indique cuál de los siguientes atributos consideraría usted el más apropiado que se debe tomar en cuenta antes de aceptar un servicio de cuidado para su niña o niño: (escoja 1)

- Servicio de calidad
- Atención personalizada
- Instalaciones adecuadas
- Personal capacitado
- Seguridad

5.- Señale que horario preferiría, según su mayor necesidad para enviar a su representado al centro infantil a continuación Escoja 1 de su preferencia:

- 7:00 a 16:00
- 8:00 a 16:00
- 7:00 a 17:00
- 8:00 a 17:00
- 17:00 a 23:00

8.- Cómo evalúa usted los materiales didácticos con los que se realizan las actividades de enseñanza con su niña o niño

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

13.- ¿Qué servicios básicos considera usted que debería mejorar en el Centro Infantil donde asiste su niña o niño?

- Energía Eléctrica
- Baterías sanitarias
- Abastecimiento de agua
- Movilidad
- Internet

14.- ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios cree usted que es de mayor importancia para el desarrollo de su niña o niño?

- Alimentación
- Salud
- Cuidado
- Movilidad
- Seguridad

15.- ¿Cuándo usted asiste al Centro Infantil que es lo primero que observa para sentirse seguro de que su niña o niño se encuentra en buenas manos?

- Número de niños por aula
- Atención personalizada
- Limpieza de aulas
- Infraestructura
- Personal docente sea femenino

18.- ¿Qué tan cordial cree usted que es el personal del Centro Infantil que atiende a su niña o niño?

- Muy cordial
- Cordial
- Ni descontento ni cordial
- Descontento
- Muy descontento

**Calidad (Infraestructura)**

8.- ¿Cómo considera las instalaciones del Centro Infantil donde asiste su niña o niño? Escoja 1

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

7.- ¿Cómo considera la atención que recibe su niña o niño?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

16.- Cual es su criterio acerca del mobiliario (sillas, mesas, estanterías, camas, etc.) del Centro Infantil donde asiste su niña o niño

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

11.- ¿Está usted conforme con el servicio que presta el Centro Infantil a su niña o niño, tanto que lo recomendaría?

- Si
- No

**Servicio al Cliente**

3.- Considere usted que el cumplimiento de las actividades programadas y el aprendizaje impartido a su niña o niño son:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

**Mejora continua**

12.- ¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro Infantil donde asiste su niña o niño?

- 100%
- 75%
- 50%
- 25%
- 10%

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

**Anexo C.** Instrumento aplicado a coordinadoras y asistentes de cuidado de los centros infantiles del cantón Mocache.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Encuesta dirigida para las Coordinadoras y asistentes de cuidado de los Centros infantiles del cantón Mocache**

Un saludo cordial. El objetivo de esta encuesta es determinar las aristas de un Modelo de Calidad para el sector de los Centros Infantiles del Cantón Mocache Provincia de Los Ríos. Le solicitamos responder con objetividad, ya que será de mucha importancia para la investigación que se está realizando. De antemano agradecemos su valiosa colaboración. Instrucciones: Sírvase contestar marcando con una X la alternativa que mejor refleje su opinión. Ejemplo   X  

**Pregunta filtro**

1.- ¿Qué cargo desempeña usted en el Centro infantil?

Coordinadora   
Asistente de cuidado

2.- ¿Cuenta el Centro infantil con Normativas de Calidad?

Sí  No

3.- ¿En qué porcentaje considera usted que las actividades planificadas con las niñas y niños se cumplen?

100%   
75%   
50%   
25%   
10%

4.- ¿Considera usted que la coordinadora y las Asistentes de cuidado del Centro infantil usan indumentaria correcta (prendas de protección limpias, ropa cómoda-adeuada) para el trabajo con niñas y niños?

Sí  No

5.- ¿Considera usted que el equipo de dirección y Coordinación orienta y controla las actividades diarias de las Asistentes de Cuidado?

Sí  No

6.- ¿Cómo considera usted el plan de capacitación para el personal que labora en el Centro infantil?

Excelente   
Bueno   
Regular   
Malo   
Deficiente

**¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!**

## Anexo D. Operacionalización de variables

### Variable independiente: Modelo de calidad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	VARIBLES	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS DE INSTRUMENTOS
Modelo de Calidad o Gestión de la Calidad es el conjunto de normas propias de una empresa, entrelazadas entre sí para mejorar la calidad de la misma mediante una organización adecuada.	Caracterización o referencias del usuario	Demografía	Edad Nivel de educación Ocupación Ingresos	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• Muy malo</li> </ul>	<p>¿Porque factor considero enviar a su niña o niño al Centro Infantil?</p> <p>¿Cómo considera usted que el centro infantil donde su representado asiste cuenta con políticas de calidad?</p>	
	Distribución	Lugar  Asesoramiento o capacitación	Horarios establecidos.  Infraestructura  Atención personalizada.	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bastante insatisfactorio</li> <li>• Insatisfactorio</li> <li>• Ni insatisfactorio ni satisfactorio</li> <li>• Bastante satisfactorio</li> <li>• Satisfactorio</li> </ul>	<p>Los horarios establecidos en los centros infantiles para el ingreso de su niña o niño son:</p> <p>El Centro Infantil donde asiste su niña o niño cuenta con instalaciones Modernas</p> <p>La atención que recibe su niña o niño es:</p>	
	Dimensiones del servicio	Satisfacción del cliente.	Seguridad en el servicio  Seguridad en las instalaciones.  Tranquilidad	Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> <li>• Muy malo</li> </ul>	<p>¿Considera usted que el cumplimiento de las actividades programas y el aprendizaje impartido a su niña o niño son:</p> <p>¿Cómo evalúa usted los materiales didácticos con los</p>	

						<p>que se realizan las actividades de enseñanza con su niño o niña:</p> <p>¿Considera usted que el Centro Infantil donde asiste su niña o niño cuenta con todos los servicios necesarios para que permanezca en armonía durante el día?</p>	
	Expectativas del cliente	<p>Servicio con calidad y calidez.</p> <p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Servicio pronosticado</p> <p>Servicio deseado</p> <p>Servicio ideal</p>	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bastante insatisfactorio</li> <li>• Insatisfactorio</li> <li>• Ni insatisfactorio ni satisfactorio</li> <li>• Bastante satisfactorio</li> <li>• Satisfactorio</li> </ul>	<p>¿En qué porcentaje cree usted que debería cambiar los servicios prestados del Centro infantil donde asiste su niña o niño?</p> <p>100%</p> <p>75%</p> <p>50%</p> <p>25%</p> <p>10%</p> <p>¿Está conforme con el servicio que presta el Centro Infantil a su niño o niña?</p> <p>¿El personal del centro infantil al momento de responder a sus inquietudes lo hace de manera cordial?</p>	

Cuadro N.- 1 Operacionalización de la variable independiente

**Elaborado por:** Carmen Holguín U.



## Anexo E. Operacionalización de variables

### Variable dependiente: Servicios de centros infantiles

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	VARIBLES	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS DE INSTRUMENTOS
<p>Servicios de Centros Infantiles.</p> <p>Son entidades educativas destinadas a conseguir el desarrollo integral de la niña o niño mediante actividades que atienden su desarrollo y potencian sus capacidades.</p>	Normas y estándares simples de Confort	Espacios de aprendizaje	<p>Dimensiones</p> <p>Formas</p> <p>Personal</p> <p>Corporal cinética</p> <p>Propositiva</p> <p>Control por la dirección</p>	<p>Organización espacial</p> <p>Capacitación</p> <p>Motricidad</p> <p>Antropométrica</p> <p>Creatividad</p> <p>Orientación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> </ul>	<p>¿Cree usted que los espacios destinados para las actividades educativas cuentan con las dimensiones apropiadas?</p> <p>¿Recibe usted capacitación constante o de manera activa en diferentes temáticas en cuanto al cuidado y aprendizaje del niño o niña?</p> <p>¿Usted es creativas al momento de utilizar canciones y juegos dinámicos para motivar a la niña o niño?</p> <p>¿Considera usted que el equipo de dirección y Coordinación orienta y controla la labor pedagógica de todos los grupos de niñas y niños y de todas las Asistentes de Cuidado?</p> <p>¿Cree usted que existen suficientes equipos y elementos de juegos en la parte exterior para posibilitar la actividad motriz libre y el esparcimiento de las niñas y niños?</p> <p>¿Al momento de realizar las actividades con las niñas y niños hace uso de los medios y</p>	Encuestas al personal coordinador MIES-GADM-MOCACHE y Asistentes de cuidado de los Centros Infantiles del Cantón Mocache Provincia de Los Ríos.

						recursos naturales de enseñanza de acuerdo con el tipo de actividad a realizar?
	Infraestructura	Instalaciones  Distribución	Iluminación  Ventilación  color	Diseño del aula	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bastante insatisfactorio</li> <li>• Insatisfactorio</li> <li>• Ni insatisfactorio ni satisfactorio</li> <li>• Bastante satisfactorio</li> <li>• Satisfactorio</li> </ul>	<p>¿Influye mucho el color de las instalaciones en el aprendizaje de las niñas y los niños?</p> <p>¿Existe una adecuada iluminación artificial en los espacios interiores de los Centros Infantiles que faciliten el desarrollo de las actividades de las niñas y niños?</p> <p>¿La temperatura ambiental de los Centros Infantiles donde permanecen los niños es la adecuada?</p>
	Materiales	Mobiliario  Juegos  Material didáctico	Equipamiento	Adecuación	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>A veces</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p>	<p>¿Cuándo las niñas o niños juegan con recursos didácticos, existen niños en mantener sus juguetes y miran jugar a otros niños?</p> <p>¿Las áreas de servicio, en especial las baterías sanitarias cuentan con inodoros y lavamanos acorde a la estatura y alcance de los niños?</p>

Cuadro N.- 2 Operacionalización de la variable dependiente

Elaborado por: Carmen Holguín U.

## ANEXO F. Análisis FODA del servicio de los centros infantiles

El desarrollo del análisis FODA se lo detalla en el siguiente cuadro.

### ANÁLISIS FODA

ANÁLISIS INTERNO			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
<b>F1</b>	Entrega asistencia alimentaria-nutricional a las niñas y niños del servicio de centros infantiles en concordancia al Acuerdo Interministerial 0000001, Ministerio de Salud Pública-Ministerio de Inclusión Económica y Social, Normativa de la Externalización del Servicio de Alimentación y sus instrumentos técnicos.	<b>D1</b>	Poco conocimiento de los procesos estipulados en la norma técnica.
<b>F2</b>	Alcanzar el máximo desarrollo integral en los ámbitos motrices, socio afectivo, intelectual, de la comunicación y el lenguaje de los niños y niñas mediante procesos educativos de calidad.	<b>D2</b>	Los recursos económicos no llegan a tiempo para realizar pago oportuno a personal de alimentación, asistentes de cuidado y proveedores.
<b>F3</b>	Agilidad en la entrega de los materiales fungibles, aseo y agua a los centros infantiles.	<b>D3</b>	Poca participación de los padres de familia en actividades que benefician al centro infantil (mingas, reuniones, etc)
<b>F4</b>	Controlar los gastos presupuestados, optimizando el uso de recursos y racionalizando los procedimientos.	<b>D4</b>	Implementar más materiales didácticos acorde a la edad de los niños y niñas según el área.
<b>F5</b>	Se realizarán reuniones sociales para la integración de las familias	<b>D5</b>	Baja capacitación a las asistentes de cuidado para lograr la especialización en su área de trabajo.

	beneficiadas y grupo colaborador de los centros infantiles.		
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>			
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
<b>O1</b>	Aporte del Gobierno de \$645,30 por las 4 ingestas de alimentación de cada niña o niño, para cada año lectivo.	<b>A1</b>	Factores climáticos afectan las vías, lo que impide realizar el recorrido en el expreso para trasladar a las niñas y niños desde sus hogares a los centros infantiles y viceversa.
<b>O2</b>	Flexibilidad del Regimen de estudios para la profesión docente.	<b>A2</b>	La competencia como es CNH nos bajan y quitan la cobertura.
<b>O3</b>	Intervención del GADM-Mocache en el mejoramiento de instalaciones de los Centros Infantiles.	<b>A3</b>	Falta de señalizaciones en el interior de los Centros Infantiles.
<b>O4</b>	Ubicación prioritaria de sectores para aperturar centros infantiles y atender a las niñas y niños de extrema pobreza.	<b>A4</b>	La situación económica y política del país afecta la labor de los centros infantiles.
<b>O5</b>	Personal técnico especializado en desarrollo infantil que asesora, supervisa y es mediadora de dar solución a los problemas que se suscitan por diferentes indoles.	<b>A5</b>	Problemas sociales entre comunidades, impiden acoger a las niñas y niños de los sectores cercanos.

**Tabla 1: Analisis FODA**

**Elaborado por:** Carmen Rosibel Holguín Ubilla.

### **Fortalezas**

Las fortalezas de los centros infantiles es brindar un servicio con calidad y calidez ya que son dos ingredientes primordiales para el desarrollo de las niñas y niños de estas unidades de atención.

Además, que estos centros infantiles se encuentran en lugares estratégicos de la zona 5 y hacen factible el acogimiento por su gratuidad y porque son necesidades basadas en la comunidad de con mayor número de pobreza y pobreza extrema relacionados a los grados de quintiles (-2).

### **Oportunidades**

La oportunidad de ser los únicos centros infantiles que brindan servicios de cuidado, alimentación, salud y estimulación temprana y de esta manera incrementar el número de usuarios para la misma.

### **Debilidades**

Las debilidades que principalmente se encuentran es el desconocimiento de que existe una Norma de Calidad, lo que nos dificultad en un mínimo que los representantes de las niñas y niños sienta la seguridad de aceptar el servicio de atención de los Centros infantiles para el bienestar de sus hijos.

Puesto que también debido a la baja capacitación a las asistentes de cuidado para lograr la especialización en su área de trabajo, hace que estos padres de familia sientan un poco de inseguridad en enviar a sus niños.

### **Amenazas**

La situación económica y política del país afecta la labor de los centros infantiles ya que los recursos no son enviados en el tiempo estimado lo que nos conduce a cerrar los centros infantiles en algunas ocasiones.