



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA PLAN DE CALIDAD AL SERVICIO  
DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO  
INFANTIL DEL BUEN VIVIR  
MI SEGUNDO HOGAR.**

**Autor:**

**Heidi Katerine Muñoz Segura**

**Tutor:**

**PhD. Ricardo Rodríguez**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**



## DEDICATORIA

Primero a Dios por darme la oportunidad y sabiduría para seguir cumpliendo mis metas, a mis padres por brindarme su apoyo en todo momento a mis hermanos y familiares por su apoyo incondicional.

Heidi Katerine Muñoz Segura



## AGRADECIMIENTO

Al Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de tecnología por la predisposición, también gracias a los docentes que han contribuido en mi crecimiento profesional, y a mi tutor.

Heidi Katerine Muñoz Segura



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA PLAN DE CALIDAD AL SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR MI SEGUNDO HOGAR.”** y problema de investigación: **¿CÓMO DETERMINAR LOS FACTORES DE CALIDAD AL SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL “CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR MI SEGUNDO HOGAR”, UBICADA EN LA PARROQUIA XIMENA, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL PERIODO 2018?**, presentado por **HEIDI KATERINE MUÑOZ SEGURA** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Heidi Katherine Muñoz Segura

Tutor:

PhD. Ricardo Rodríguez



Factura: 001-001-000039897



20190901078D00576

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901078D00576**

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA , comparece(n) HEIDI KATERINE MUÑOZ SEGURA portador(a) de CÉDULA 0931452247 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), SE AGREGA CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS CIUDADANOS. para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 15 DE MARZO DEL 2019, (15:02).

*Heidi Muñoz S.*  
HEIDI KATERINE MUÑOZ SEGURA  
CÉDULA: 0931452247

*ma. Gabriela Estrada*

NOTARIO(A) MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER  
NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
TITULACIÓN**



Yo, Muñoz Segura Heidi Katerine en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **propuesta plan de calidad al servicio de atención a usuarios del "Centro Infantil del Buen Vivir Mi Segundo Hogar"**, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Muñoz Segura Heidi Katerine

Nombre y Apellidos del Autor

Heidi Muñoz

Firma

No. de cedula: 0931452247



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Heidi Muñoz S.

Número único de identificación: 0931452247

Nombres del ciudadano: MUÑOZ SEGURA HEIDI KATERINE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 29 DE ABRIL DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MUÑOZ ZAMBRANO DOLORES

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SEGURA CAICEDO LUISA MARIELA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 7 DE DICIEMBRE DE 2012

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 15 DE MARZO DE 2019

Emisor: MIRIAM ELIZABETH BANCHON PAGUAY - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 78 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL

N° de certificado: 196-206-65495



196-206-65495

Lcdo. Vicente Tajano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
N. 093145224-7

APellidos y Nombres: MUÑOZ SEGURA HEIDI KATERINE  
Lugar de Nacimiento: GUAYAS  
BOLIVAR / SAGRARIO  
Fecha de Nacimiento: 1994-04-29  
Nacionalidad: ECUATORIANA  
Sexo: F  
Estado Civil: SOLTERA




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO ESTUDIANTE E2333A2222

APellidos y Nombres del Padre: MUÑOZ ZAMBRANO DOLORES  
APellidos y Nombres de la Madre: SEGURA CAICEDO LUISA MARIELA  
Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL 2012-12-07  
Fecha de Expiración: 2022-12-07

Heidi Muñoz S.





CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018 CNE

065 JUNTA N. 065 - 014 NÚMERO 0931452247 CÉDULA

MUÑOZ SEGURA HEIDI KATERINE  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 7  
XIMENA PARROQUIA




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018 CNE

CIDADANÍA 103

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFICAZO EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Katerine Muñoz S.

F. PRESIDENCIAL DE LA JUNTA



AB. MARIA GABRIELA ESTRADA Z.  
NOTARIA 78 CANTÓN GUAYAQUIL  
DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 5to DEL ART. 18  
DE LA LEY NOTARIAL VIGENTE DOY FE QUE LA FOTOCOPIA PRECEDENTE  
COMPUESTA DE una ES IGUAL AL DOCUMENTO ORIGINAL

Guayaquil, 15 MAR 2019

*AB. María Gabriela Estrada Z.*  
AB. MARIA GABRIELA ESTRADA Z.  
NOTARIA 78  
CANTON GUAYAQUIL



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

##### **TEMA:**

Propuesta de plan de calidad al servicio de atención a usuarios del Centro Infantil del Buen Vivir, Mi Segundo Hogar.

**Tutor:** PhD. Ricardo Rodriguez      **Autora:** Heidi Katerine Muñoz Segura

### Resumen

La presente investigación busca diseñar un plan de atención a usuarios busca mejorar las falencias existentes en la atención al cliente de los facilitadores, con la dotación de herramientas de capacitación y evaluación que permitirán la realización de un trabajo de calidad y calidez hacia los usuarios, niños y la comunidad en general.

La investigación se realizó mediante la investigación exploratoria, explicativa, descriptiva y correlación de las cuales fueron aplicadas a una población finita de 58 personas de las cuales se conformaban entre 1 coordinador, 6 facilitadoras y 51 usuarios dando así un total de 58 convirtiéndose en la muestra siendo desarrollada mediante el método de muestreo probabilístico. Para el levantamiento de la información se aplicó herramientas de investigación como lo son la encuesta y entrevista diseñadas y aplicadas hacia los facilitadores, usuarios y coordinar del centro infantil, para posteriormente la información ser debidamente analizada e interpretada para el diseño de la mejora que busque la resolución del problema mediante la aplicación y evaluación continua.



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

##### **TEMA:**

Propuesta de plan de calidad al servicio de atención a usuarios del Centro Infantil del Buen Vivir, Mi Segundo Hogar.

**Tutor:** PhD. Ricardo Rodríguez    **Autora:** Heidi Katherine Muñoz Segura

#### Abstract

The present research seeks to design a plan of attention to users seeks to improve the existing shortcomings in customer service of facilitators, with the provision of training tools and evaluation that will allow the realization of quality work and warmth to users, children and the community in general.

The research was carried out through exploratory, explanatory, descriptive and correlation research of which were applied to a finite population of 58 people, of which there were 1 coordinator, 6 facilitators and 51 users, thus giving a total of 58 becoming the sample being developed by the probabilistic sampling method. In order to collect the information, research tools were applied, such as the survey and interview designed and applied to the facilitators, users and coordinators of the children's center. Later on, the information was analyzed and interpreted for the design of the improvement sought by the problem resolution through continuous application and evaluation.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	
certificación de aceptación del cegescit	
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de graficos.....	xi

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Ubicación del Problema en un Contexto.....	2
1.3. Situación Conflicto.....	2
1.4. Formulación del Problema.....	3
1.5. Objetivos de la Investigación.....	3
1.5.1. Objetivo General.....	3
1.5.2. Objetivos Específicos.....	3
1.6. Justificación de la Investigación.....	4
1.6.1. Justificación Teórica.....	4
1.6.2. Justificación Metodológica.....	5
1.6.3. Justificación Práctica.....	5
1.7. Variables y Operacionalización de las Variables.....	6
1.7.1 Variable Independiente.....	6
1.7.2. Variable Dependiente.....	6
1.8. Evaluación del Problema.....	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

2.1. Antecedentes Históricos.....	8
2.2. Antecedentes Referenciales.....	9
2.3 Fundamentación Legal.....	10
2.4 Definiciones Conceptuales.....	12
2.5 organigrama.....	13

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1 Diseño de la Investigación.....	14
3.2 Tipos de Investigación.....	14
3.2.1 Investigación Exploratoria.....	14
3.2.2 Investigación Explicativa.....	15
3.2.3 Investigación Descriptiva.....	15
3.2.4 Investigación Correlacional.....	16
3.3 Población y Muestra.....	16
3.3.1 Población.....	16
3.3.2 Población Infinita.....	17
3.3.3 Población Finita.....	17
3.3.4 Muestra.....	18
3.3.5 Muestreo Probabilístico.....	18
3.4 Técnicas de Investigación.....	19
3.4.1 La Encuesta.....	19
3.4.2 La Entrevista.....	19
3.5 Procedimiento de la Investigación.....	20

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	21
PLAN DE MEJORAS.....	44
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES.....	47
<b>ANEXOS</b> .....	<b>48</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>52</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 01:	
Antecedentes y consecuencias del problema.....	3
Tabla 02:	
Población de la investigación empleados.....	17
Tabla 03:	
Población de la investigación usuarios.....	17
Tabla 04:	
Actividades bajo ordenes.....	23
Tabla 05:	
Actividades realistas.....	24
Tabla 06:	
Programas de capacitación.....	25
Tabla 07:	
Influencia de las capacitaciones en las labores.....	26
Tabla 08:	
Recibir cursos y charlas.....	27
Tabla 09:	
Escala de calificación hacia el coordinador.....	28
Tabla 10:	
Cuidado de los niños.....	32
Tabla 11:	
Atención al momento de solicitar información.....	33
Tabla 12:	
Información de la coordinadora.....	34
Tabla 13:	
Información de la facilitadora.....	35
Tabla 14:	
Molestias con el servicio.....	36

Tabla 15:	
Limpieza de las instalaciones.....	37
Tabla 16:	
Servicio hacia los niños.....	38
Tabla 17:	
Atención a las dudas.....	39
Tabla 18:	
Metodología hacia los niños.....	40
Tabla 19:	
Satisfacción a los usuarios.....	41
Tabla 20:	
Plan de mejoras.....	44
Tabla 21:	
Cronograma de implementación.....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Grafico 01: Actividades bajo órdenes.....	23
Grafico 02: Actividades realistas.....	24
Grafico 03: Programas de capacitación.....	25
Grafico 04: Influencia de las capacitaciones en las labores.....	26
Grafico 05: Recibir cursos y charlas.....	27
Grafico 06: Escala de calificación hacia el coordinador.....	28
Grafico 07: Cuidado de los niños.....	32
Grafico 08: Atención al momento de solicitar información.....	33
Grafico 09: Información de la coordinadora.....	34
Grafico 10: Información de la facilitadora.....	35
Grafico 11: Molestias con el servicio.....	36
Grafico 12: Limpieza de las instalaciones.....	37
Grafico 13: Servicio hacia los niños.....	38
Grafico 14: Atención a las dudas.....	39

Grafico 15:	
Metodología hacia los niños.....	40
Grafico 16:	
Satisfacción a los usuarios.....	41

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del Problema

Hoy en día, la igualdad de oportunidades en el empleo, la situación económica y los cambios culturales en el país han provocado que millones de hombres y mujeres busquen ayuda profesional para el cuidado de sus hijos. Los padres tienen actualmente mayores responsabilidades, como hacerse cargo de su casa, cuidar la educación de los niños y contribuir ambos con el gasto familiar. A todas estas responsabilidades, se suma la preocupación por la vigilancia y el cuidado de sus hijos durante el horario laboral.

Las guarderías en nuestro país han ido aumentando debido al crecimiento de la población y del alto índice de madres solteras, divorciadas, mujeres que han abandonado sus estudios, y que por lo general buscan una guardería donde cada colaborador pueda brindar amor, comprensión y todo el cuidado que el niño necesite pero no cuentan con un servicio experto que les brinde ayuda para cuidar, asesorar y estimular a sus hijos durante las tardes.

Aquí aparece una oportunidad para proponer un plan de calidad al servicio de atención a usuarios del centro de atención infantil del buen vivir.

**Mi Segundo Hogar.** Este proyecto nace ante la necesidad de miles de parejas trabajadoras que desean contar con ayuda especializada para el cuidado de sus hijos, pero a la vez saben que una simple vigilancia no es suficiente.

Lo esperado es que este centro infantil se propicie una excelente convivencia humana en todos los aspectos permitiéndoles, tanto a padres como a hijos, alcanzar sus niveles máximos de productividad y competitividad, propiciar una organización efectiva cuyo objetivo central será satisfacer las necesidades de padres e hijos y brindar un servicio de calidad.

## **1.2. Ubicación del Problema en un Contexto**

El desarrollo del siguiente trabajo de investigación busca determinar un plan de mejora en la calidad y los servicios entregados a los usuarios del centro infantil del buen vivir “Mi Segundo Hogar”, la misma que forma parte de la red de centros infantiles que prestan servicios a niños de 0 a 3 años de edad la cual busca el cuidado y desarrollo de niños de primera infancia.

El centro infantil del buen vivir “Mi Segundo Hogar”, se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil, en la parroquia Ximena, en el Guasmo Sur Cooperativa Pablo Neruda, la misma que se ha denotado incidencia en temas de calidad, servicios y organización, lo cual afecta significativamente a los usuarios que hacen uso de los servicios que se ofrecen a su vez, crea un ambiente de desorganización que es palpado por clientes y colaboradores. (<http://metodologia2.tripod.com>, 2010)

## **1.3. Situación Conflicto**

En nuestra localidad el tema de conflictos en la atención brindada a usuarios del centro infantil; es un problema social en las guarderías, este afecta mucho las relaciones sociales, y por ende la responsabilidad que tienen los encargados dentro del centro infantil donde a diario es el segundo hogar. Para que la convivencia social sea viable y no se den los conflictos debe de existir un conjunto de estrategias mediadoras que permitan que las relaciones fluyan entre las personas y así los usuarios obtengan una excelente calidad en servicio de atención que les dan a sus hijos o representados.

Este problema se da porque no existen normas o la adecuada atención que ayuden a estos centros brindándoles a los encargados una correcta capacitación que es uno de los problemas de mayor incidencia y la necesidad de apoyar a la Institución con una herramienta que sirva para que los estudiantes, fortalezcan valores y práctica de actitudes frente a la solución de problemas de índole familiar orientados siempre a la educación del menor.

**Tabla 01: Antecedentes y consecuencias del problema**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de capacitación al personal</li><li>• Baja calidad de interacciones.</li><li>• Rotación de personal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perjudica la calidad del servicio al usuario</li><li>• Incomodidad en los usuarios</li><li>• Retrasos en los procesos que están asociados a los servicios.</li></ul>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cómo determinar los factores de calidad al servicio de atención a usuarios del “Centro Infantil Del Buen Vivir Mi Segundo Hogar”, ubicada en la parroquia Ximena, de la ciudad de Guayaquil, provincia del guayas en el periodo 2018?

#### **1.5. Objetivos de la Investigación**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Elaborar una propuesta de mejora de calidad de servicios para la eficiencia de la atención a los niños y padres de familia del “Centro Infantil Del Buen Vivir Mi Segundo Hogar”.

##### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Proponer opciones de mejora en la calidad al servicio.
- Elaborar un plan de capacitación al personal de mejora en el servicio de atención a los usuarios.
- Realizar estrategias para emprender modelos de seguimientos a los usuarios.

## **1.6. Justificación de la Investigación**

La siguiente investigación tiene como propósito poner en marcha un plan de mejora para el Centro Infantil del Buen Vivir “Mi Segundo Hogar”, lo cual busca capacitar a los colaboradores y mantenerlos actualizados.

La investigación resuelve la insatisfacción de los usuarios del Centro Infantil a su vez pretende que el cambio también se adopte en otros departamentos para que se resuelva los procesos organizativos y de esa manera también contribuya en la calidad de los servicios que se ofrecen.

Se realiza la investigación con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que se brinda a usuario que visitan el Centro Infantil, y para conocer la situación actual del lugar y visualizar la proyección de años siguiente.

Dentro de las pertinencias, el proyecto tiene un tema netamente administrativo, el cual pretende investigar la situación actual que atraviesa el Centro Infantil y de esa manera se ponga en marcha la reestructuración, el análisis y aplicación de un plan de mejora la cual pretende el cambio positivo tanto actitudinal como de responsabilidad con la calidad de los servicios.

### **1.6.1. Justificación Teórica.**

La justificación teórica tal como se expresa en el blog del autor (Criollo, <http://andersoncriollo.blogspot.com>, 2012), nos indica que la aplicación tiene como propósito generar una reflexión y debate de carácter académico sobre un conocimiento existente, para una confrontación de alguna teoría, resultado o a su vez la realización de una epistemología existente.

Basado en lo que define el autor, el plan a diseñar tiene como propósito buscar e indagar la problemática y brindarle una solución basada en el soporte teórico de una serie de autores afines a la problemática para de esta manera generar una solución oportuna que aporte a la mejora de los servicios de atención en el centro integral infantil.

### **1.6.2. Justificación Metodológica**

Para el autor (Metodología de la investigación , 2010), nos define que la investigación metodológica es un medio de carácter indispensable que permite orientar una serie de herramientas entre teoría y práctica, para la resolución de problemáticas mediante un método científico, basado en aquello se concluye lo siguiente:

Para la elaboración y aplicación de este plan de calidad de servicio en el centro infantil se empleara una serie de herramientas de capacitación para la mejora de los servicios que tendrá como propósito la satisfacción integral de los usuarios y todas las partes involucradas.

Por otra parte para la permanecía de todas aquellas mejoras se realizara una evaluación de carácter continua en el que se reconocerá falencias y basado en los resultados se propondrá nuevas soluciones que busque la pronta solución de lo que ha provocado y de el origen del problema a fin de cumplir con el propósito de mejorar la calidad todos los servicios de los cuales se brinda en el centro integral, que será de beneficio tanto para los infantes que perciben los servicios en primera instancia y los clientes como los padres y la comunidad en general.

### **1.6.3. Justificación Práctica.**

La justificación practica lo define el autor (Criollo, <http://andersoncriollo.blogspot.com>, 2012), en su blog, como el desarrollo que ayuda a resolver el problema o por lo menos propone una serie de estrategias que en la aplicación buscara resolverse.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño y la calidad de atención a usuarios del centro Infantil del buen Vivir “Mi Segundo Hogar”, la misma investigación busca crear un precedente o guía práctica que estén asociados a la atención al cliente, organización, la cual contribuirá en el desarrollo de nuevas ideas que aporte al mejoramiento de los servicios.

## **1.7. Variables y Operacionalización de las Variables**

### **1.7.1 Variable Independiente:**

- Calidad al Servicio.

### **1.7.2. Variable Dependiente:**

- Atención a usuarios.

## **1.8. Evaluación del Problema**

El siguiente problema se evaluó basado criterios de evaluación del problema de investigación tal como lo propone el autor, (Criterios de evaluación del problema de investigación , 2004), y se determina los siguientes aspectos:

**Delimitada:** La delimitación del problema es la ausencia de un plan de capacitaciones basado en la atención a los clientes para los colaboradores del Centro Infantil del Buen Vivir “Mi Segundo Hogar”

**Evidente:** Se ha observado descontento por parte de los usuarios, por la calidad de atención que reciben al visitar en Centro Infantil “Mi Segundo Hogar”, ya que no reciben una adecuada atención y resolución a las interrogantes que poseen.

**Original:** El trabajo de investigación posee una originalidad ya que el mismo no ha sido desarrollado dentro de las dependencias del Centro Infantil del Buen Vivir Mi Segundo Hogar.

**Claro:** La investigación posee un lenguaje apropiado para la rápida comprensión de los temas abordados en el mismo y de esa manera se disponga a la aplicación al problema mencionado a lo largo de la investigación.

**Relevante:** La verdadera importancia que tiene un plan de capacitación para los colaboradores ya que permitirá mantenerlos actualizados en temas de atención al cliente, esto contribuirá en el desarrollo del Centro Infantil del Buen Vivir Mi Segundo Hogar.

**Factible:** En la investigación se ha determinado la factibilidad de proyecto ya que se emplean técnicas y métodos de investigación que permiten realizar una proyección de la propuesta y determinar su factibilidad, de esa manera se podrá poner en marcha el plan de mejora sin novedad alguna ya que los estudios previos soportan los medios a emplearse para de esa manera se logre cumplir con la meta definida a lo largo del desarrollo de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Antecedentes Históricos**

En el mes de octubre del 2012 el presidente Econ. Rafael Correa Delgado decretó el desarrollo infantil de niños y niñas de 0 a 3 años de edad Como una política de carácter público y prioritario y también universal obligatorio y de calidad. El objetivo importante de esta política es obtener la potenciación del desarrollo integral de los niños y niñas para la satisfacción de las necesidades sociales también afectivas y emocionales culturales cognitivas y físicas que se desarrollan en un entorno social familiar y comunitario de una afectividad y seguridad. Desarrollo infantil del Buen Vivir Mi Segundo Hogar integral nos da una residencia a un proceso intencionalmente organizado que se brinda a los niños y niñas de manera sistemática y equitativa en ambientes distintos y con experiencias variadas y estimulantes que lleguen a favorecer su aprendizaje y su desarrollo integral considerando sus contextos particulares. Este programa se trabaja en dos modalidades una es a través del programa creciendo con nuestros hijos denominado “CNH” en el cual una educadora profesional acude al lugar para realizar de modo conjunto con la madre o el padre o un adulto que cuide al niño o niña actividades estimuladoras en diversas esferas del desarrollo infantil. Otra de las modalidades son los centros infantiles del buen vivir conocidos Como “CIBV” por sus siglas en estos centros se supera la visión de guardería y se promueve las potencialidades tanto de niños y niñas a partir del trabajo pedagógico con profesionales; de sistema de seguimiento evaluación y asistencia técnica para la involucramiento de diversos actores y de la responsabilidad familiar en el desarrollo de las de sus hijos e hijas. En la actualidad existen un número significativo e importante de esto centro de desarrollo infantil de la cual continúa promoviendo el desarrollo pedagógico y psicológico de los niños y niñas que acuden a los mismos, se tiene proyectado continuar con la labor y la aplicación de estos programas para que de esta manera sustenten las necesidades que se enfrentan los niños y niñas de bajos recursos.

## **2.2. Antecedentes Referenciales**

En la presente investigación se ha analizado mediante la recopilación de información una serie de trabajos de investigación que permitan analizar y comparar para mejorar la comprensión del proyecto.

**Andres Puetate. A (2015)**, “Análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles Buen Vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios”, UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI, Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

De acuerdo a la investigación nos detalla la importancia del enfoque al análisis de la gestión administrativa de los centros infantiles del buen vivir del milenio de la provincia del Carchi y la incidencia que causa en la satisfacción de los usuarios, considerando la gestión administrativa que los funcionarios en los centros infantiles realizan.

**Manuel Benítez. S (2014)**, “Centro de capacitación de niñeras” UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, Facultad de Ingeniería Industrial.

El presente proyecto nos aporta que la necesidad es enorme para los padres de menores de cinco años, contar con una facilitadora de confianza y que su capacitación sea la óptima para cumplir los desafíos del cuidado de los infantes.

**Rebeca Díaz García (2013)**, “Capacitación en atención adecuada a niños, dirigida a los padres del CIBV plaza mayorista, “UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

La siguiente investigación nos aporta que en el marco se acuerda el refuerzo del componente de capacitación a los padres de familia y aportar con materiales didácticos que sean necesarios para la acción de las actividades a realizarse, de los cuales el programa de capacitación esta adecuado a infantes entre los cuatro años con el objeto de que exista coordinación de las acciones de carácter educativo y de la práctica diaria de las facilitadoras para el bien de la comunidad.

## **2.3 Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

#### **Sección novena**

#### **Plan nacional del Buen Vivir**

#### **Personas usuarias y consumidoras.**

#### **Capítulo tercero Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

#### **Plan nacional del Buen Vivir**

#### **Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.**

Es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social. Para su logro, este objetivo plantea mejorar la calidad y calidez de los servicios sociales de atención, garantizar la salud de la población desde la generación de un ambiente y prácticas saludables; fortalecer el ordenamiento territorial, considerando la capacidad de acogida de los territorios y el equilibrio urbano-rural para garantizar el acceso a un hábitat adecuado y una vivienda digna; avanzar en la gestión integral de riesgos y fomentar la movilidad sustentable y segura.

**Artículo 35.-** El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia

decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales:

La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social. El Estado propenderá a eliminar la desocupación y la subocupación.

El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.

Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral. Será válida la transacción en materia laboral, siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.

Los trabajadores participarán en las utilidades líquidas de las empresas, de conformidad con la ley. Para el pago de las indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entenderá como remuneración todo lo que éste perciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la decimotercera, decimocuarta, decimoquinta y decimosexta remuneraciones; la compensación salarial, la bonificación complementaria y el beneficio que representen los servicios de orden social.

## **2.4 Definiciones Conceptuales**

**Calidad.-** Es una herramienta que es básica pero muy importante para una propiedad de cualquier cosa de la cual se permita que la misma sea comparada con cualquier otra de su mismo tipo.

**Servicio.-** Se define como un conjunto de acciones que buscan la satisfacción de las necesidades de un determinado cliente.

**Servicio al cliente.-** El servicio atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes en el momento de atender sus consultas o inquietudes entre ellos también los reclamos para venderle un producto o entregarle el mismo.

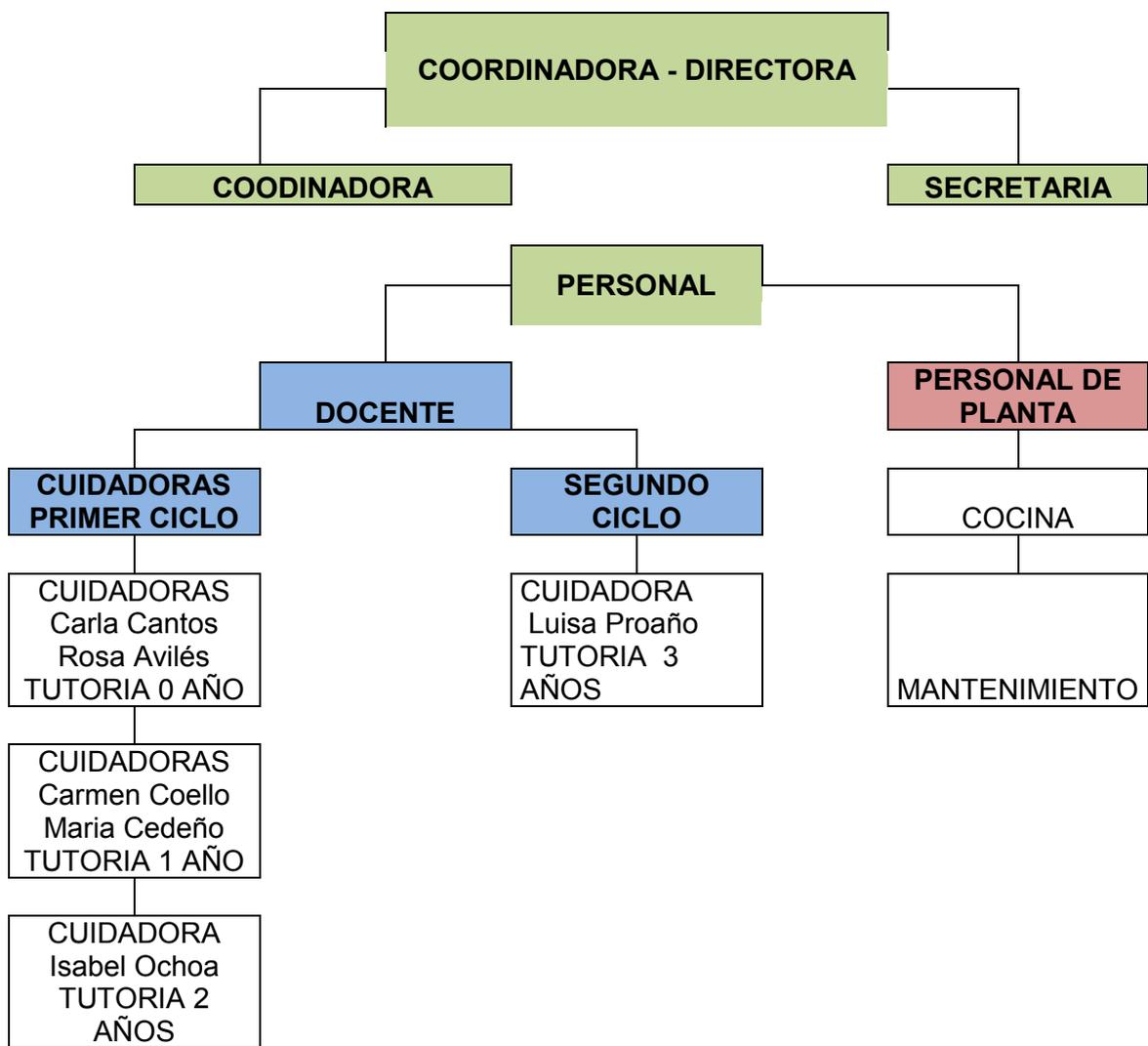
**Atención.-** El proceso de carácter conductual y cognitivo de la concentración que se basa en la selectividad en un aspecto discreto hacia la información ésta Se puede considerar subjetiva u objetiva mientras que por otro lado se ignoran varios aspectos perceptibles la atención también ha sido definida como la asignación de recursos para procesamiento limitados.

**Usuario.-** Es una persona que hace uso de algo para una función en específico es importante que el usuario tenga la conciencia de lo que se encuentra haciendo que posea un fin lógico y conciso sin embargo el término es muy generalizado y se limita en primera instancia a describir la acción que una persona hace uso de algo.

**Plan de mejora.-** Es un grupo de medidas de cambio que se dan en una organización para la mejora de su rendimiento estos pueden tener varios aspectos de aplicación como el ámbito educativo pero también pueden ser de muchos tipos tanto organizativos curriculares etc.

**Capacitación.-** Es la actividad que se da en una organización respondiendo a las necesidades y busca mejorar la actitud conocimiento habilidades o conductas de los colaboradores.

Figura 01: Organigrama de la empresa



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la Investigación**

El proyecto de investigación se realizará empleando distintos tipos de investigación y herramientas que permitirán el correcto levantamiento de la misma, entre ellas se destaca el estudio de campo y bibliográfico, el de campo aportará con el estudio de la población en dónde se realizará la búsqueda, y la bibliográfica ayudará para la recopilación de la información basada netamente en autores que aporten significativamente con temas concernientes a la investigación.

#### **3.2 Tipos de Investigación**

##### **3.2.1 Investigación Exploratoria**

La investigación exploratoria ofrece uno de los primeros acercamientos al problema ya que pretende dar solución, o a su vez se ha estudiado y se conoce ciertos resultados, este tipo de investigación da una perspectiva general o superficial del tema pero no se descarta de ser importante, porque al contrario se considera uno de los primeros pasos para cualquier tipo de investigación que se vaya a desarrollar, con este tipo de investigación se obtiene una información preliminar para posteriormente continuar con el desarrollo del proyecto.

Para, (Hernández Sampieri R. &.C., 1991, pág. 42) indica que la investigación exploratoria se realiza con normalidad cuando existe un objetivo a investigar un tema o problema que ha sido poco abordado o un tema en el cual se tiene ciertas dudas o simplemente no se ha abordado con anterioridad. Por lo tanto se puede determinar que la investigación exploratoria se efectúa con normalidad cuando se tiene un propósito en el cual se va a examinar o analizar para encontrar una posible solución de un problema o simplemente no se ha estudiado o abordado con anterioridad.

### **3.2.2 Investigación Explicativa**

La investigación explicativa dentro de las definiciones más generalizadas nos dice, que esta investigación ya no sólo describe un problema o fenómeno que ha sido observado sino que al contrario crea un acercamiento y busca en cierta forma explicar las causas o el origen de la situación que se va a analizar. Por otra parte esta investigación propone la interpretación de una realidad o la explicación del porqué y para que el objeto de estudio en sí determina la ampliación del ¿Qué? de la investigación de carácter exploratorio y el ¿Cómo? de la investigación descriptiva aplicada en el desarrollo.

Para (Grajales, 2000, pág. 14) , No define que la investigación explicativa es una de las que se encarga de la búsqueda de un porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones entre la causa y el efecto, en este sentido el estudio explicativo puede trabajar en la determinación de las causas como los efectos mediante la probatoria de hipótesis para la emisión de los resultados y conclusiones a fin que constituyan un nivel más amplio de los conocimientos.

### **3.2.3 Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva es utilizada de tal manera como lo indica su nombre pretende describir las situaciones eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando en la investigación y que se busca o se pretende analizar.

En este tipo de investigación su enfoque, no va más allá el nivel descriptivo ya que consiste en la planeación de lo más relevante de una situación en concreto, de todas maneras la investigación descriptiva no solamente consiste en la acumulación de información, ya que de igual forma el investigador debe de emitir su propio análisis y los procesos que estén inmersos para la emisión del informe.

Según (Namakforoosh, 2000, pág. 10), Nos indica que los estudios descriptivos pretende especificar las propiedades más relevantes de las personas comunidades grupos de cualquier otro fenómeno que se encontrará sometido en el análisis, este tipo de investigación busca medir y evaluar los distintos aspectos dimensiones y componentes del fenómeno desde una perspectiva más científica.

### **3.2.4 Investigación Correlacional**

La investigación correlacional tiene como objetivo el determinar cuál de las variaciones de uno o de varios factores poseen una relación entre sí la existencia y la fuerza en la cual se emplea esta variación normalmente se la define mediante la estadística el coeficiente de relación que tengan entre sí, es importante tener en cuenta que una variación no significa que entre los valores existen relaciones o alguna casualidad pues estas se determina mediante otros criterios.

Para, (Gómez, 2006, pág. 28) La investigación correlacional es uno de los estudios que tiene como propósito la evaluación de la relación entre dos o más conceptos categorías o variables desde una perspectiva más particular, los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre algunas variables cuantifican las relaciones, en pocas palabras miden y analizan la relación, tales correlaciones expresan la respectiva hipótesis que serán sometidas a las pruebas pertinentes.

### **3.3 Población y Muestra**

#### **3.3.1 Población**

La definición de población tiene una amplia aplicación, entre ellas se define que es un conjunto de seres vivientes de una especie en específico y que aquellos habitan en un lugar específico, se la utiliza para referirse al conjunto de viviendas de igual forma a una localidad.

Para (Malthus, 1951, pág. 23) Define que la población es una totalidad de un fenómeno de estudio ya que incluye el resultado de las unidades de análisis que integran dicho fenómeno y de las cuales se someterán a la cuantificación para realizar un determinado estudio integrando un conjunto llamado N de entidades que participarán con una característica y se la denominará población que constituirá una totalidad del fenómeno como objeto a la investigación.

Entonces definimos que la población es un conjunto de individuos objetos o medidas que poseen alguna característica en específico de las cuales pueden ser comunes u observables en algún lugar y en un momento determinado en donde se desarrollará la investigación.

### 3.3.2 Población Infinita

Es aquella la cual no se tiene conocimiento del tamaño y no se tiene la posibilidad de poderla cuantificar o construir un marco de muestra existente.

### 3.3.3 Población Finita

Es aquella en la cual si se conoce un tamaño en específico a veces son tan grandes que tienen comportamientos infinitos en este tipo existe un marco.

**Tabla 02: Población de la investigación, empleados**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Directora	1
Coordinadora	1
Secretaria	1
Personal de planta	2
Facilitadoras	6
<b>Total</b>	<b>11</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

**Tabla 03: Población de la investigación usuarios**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Padres de familia	51
<b>Total</b>	<b>51</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

### **3.3.4 Muestra**

La muestra también posee una serie de interacciones entre ellas podemos definir como una pequeña cantidad de una cosa a la cual se considerará la representación del total y que se toma o se separan de ella con ciertos métodos que se emplean se puede proceder a someterla como objeto de estudio de análisis o simplemente para su experimentación

Según, (Hernández Sampieri R. F., 2010, pág. 54), La muestra es aquella que tiene la posibilidad de determinar la problemática ya que es capaz de generar datos con las cuales se puede determinar la falla de un proceso para el autor la muestra es un grupo de individuos que es extraída de la población para realizar el estudio de un fenómeno mediante la aplicación de distintas técnicas estadísticas a fin de analizarlas y poder emitir los resultados pertinentes.

### **3.3.5 Muestreo Probabilístico**

El muestreo probabilístico aplicado en ciertos estudios exploratorios en ciertos casos resulta excesivamente costoso la cual se acude a métodos no probabilísticos aun siendo conscientes de que no tengan la efectividad para determinar generalidades por lo tanto basado en lo que se expuesto con anterioridad se determina que la muestra se selecciona en un carácter probabilístico de las cuales se determinado que 58 persona forman parte de la población.

## **3.4 Técnicas de Investigación**

### **3.4.1 La Encuesta**

La encuesta tiene como definición que se trata de una serie de preguntas que se les realiza a muchas personas, y que se busca en la aplicación la recolección de datos para saber la opinión pública de las personas en los temas de los cuales se direcciona las preguntas, la misma tiene una serie de aplicaciones en varios ámbitos de investigación.

Según, (Fernández, 2006, pág. 10), La encuesta es un proceso que busca explorar las cuestiones que se realiza utilizando la subjetividad y al mismo tiempo obtener información de un número determinado de individuos, por ejemplo la encuesta permite conocer la opinión pública y los valores que se rigen una sociedad en temas relacionados a lo científico y la democracia.

Por lo tanto la encuesta es una serie de preguntas que se le aplica a los individuos que forman parte de una muestra antes determinada con la finalidad de conocer su perspectiva o que se remitan a la contestación de preguntas previamente elaboradas a fin de conocer sus respuestas para la resolución de interrogantes o por lo menos conocer el punto de vista de la sociedad en el tema que se encuentra en desarrollo.

Vale destacar que en la encuesta existen tipos de preguntas para la aplicación a los individuos entre ellas están las abiertas y cerradas, las abiertas proporcionan información amplia sin restricción de respuesta, mientras que las cerradas tienen contienen una categoría fija de respuesta.

### **3.4.2 La Entrevista**

La entrevista se define como una entrevista o una reunión que se establece entre dos o más personas para tratar un tema en especial, generalmente de carácter profesional o de negocios, también se puede considerar una conversación que un periodista mantiene con una persona, y que se basa en una serie de preguntas o varias afirmaciones que plantea el entrevistador y el entrevistado emite una opinión o una respuesta.

Para, (Cerón, 2006, pág. 15), define a la entrevista desde el punto de vista metódico como una interacción social que tiene como objetivo la recolección de datos para ser aplicadas a una investigación. El investigador tiene el deber de formular las preguntas hacia las personas de las cuales sean capaces de aportar datos de interés para la investigación, estableciendo una conversación donde las partes recolectan la información.

La ventaja que posee la técnica de la entrevista radica en que los actores sociales quienes proporcionan la información más relativos basados en sus conductas opiniones, deseos, actitudes y expectativas.

### **3.5 Procedimiento de la Investigación**

La presente investigación se desarrollara aplicando los diversos métodos y técnicas de investigación previamente consultados. La entrevista será realizada a la coordinadora de centro integral, ya que se elaboraran una serie de preguntas que fortalezcan la información de la investigación con el propósito de ratificar la información que se obtendrá también de los usuarios. Las encuestas serán enfocadas aplicarse a los usuarios y se diseñara otra para las facilitadoras a fin de que todas estas respuesta trabajen de manera sinérgica para comparar la información y poder emitir el respectivo análisis y conclusión para de esta manera se diseñe el plan o la mejora, esta información permitirá realizar una mejora a la medida que este optimo y que sea aplicable en base a las operaciones que se investigaron mediante las técnicas de investigación.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### ENCUESTA APLICADAS A LOS EMPLEADOS

##### 1. INTRODUCCIÓN

Estimado(s): Mi nombre es, Heidi Muñoz Segura, estudiante del instituto tecnológico bolivariano de tecnología, me encuentro en el proceso de proyecto de titulación previo a la obtención del título de tecnóloga en administración de empresas.

##### 2. OBJETIVO

La presente encuesta dirigida a los empleados (as) tiene como objetivo la recopilación de información relevante que aporte en el desarrollo del proyecto “Propuesta plan de calidad al servicio de atención a usuarios del centro Infantil del buen vivir Mi segundo hogar”.

##### 3. INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada uno de los enunciados para su mejor comprensión
- Encierre en un círculo la respuesta del enunciado que usted considere conveniente
- Para la realización de la presente encuesta se recomienda el uso de bolígrafo color azul
- Responda cada uno de los enunciados con honestidad para que el levantamiento de la información se considere fidedigna.

##### 4. DATOS PERSONALES

NOMBRES COMPLETOS: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_ Genero: M \_\_\_\_ - F \_\_\_\_ Cargo actual: \_\_\_\_\_ 21

## 1. CUESTIONARIO A EMPLEADOS

1. ¿Me gusta realizar mis actividades bajo las órdenes de un coordinador (a) directo (a)?

SI NO TALVES

2. ¿Mi coordinador (a) encomienda actividades realistas?

SI NO TALVES

3. ¿El CIBV cuenta con programas de capacitación?

SI NO

4.- ¿Las capacitaciones recibidas hasta la actualidad han contribuido para la realización del trabajo?

SI NO TALVES

5. ¿Desearía recibir charlas, cursos de capacitación?

SI NO

6. En la escala del 1 al 10 (en donde 1 es muy malo, 5 bueno y 10 excelente), como se calificaría la actitud del coordinador (a) para impulsar a realizar mis actividades?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Se agradece su participación en esta encuesta que tiene como propósito el desarrollo de soluciones.*

*Atte.*

*Heidi Katerine Muñoz Segura*

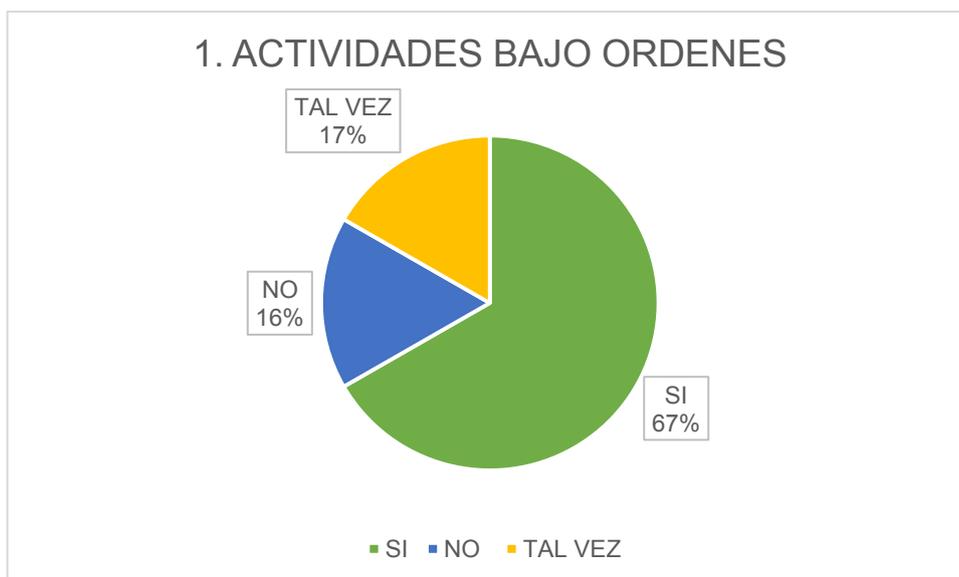
**1. ¿Me gusta realizar mis actividades bajo las órdenes de un coordinador (a) directo (a)?**

**Tabla 04: Actividades bajo órdenes**

<b>SI</b>	9	67%
<b>NO</b>	1	17%
<b>TAL VEZ</b>	1	17%
<b>TOTAL</b>	11	100%

**Elaborado por: Heidi Katherine Muñoz Segura**

**Gráfico 01: Actividades bajo órdenes**



**Elaborado por: Heidi Katherine Muñoz Segura**

**Análisis:** Mediante el análisis se puede definir lo siguiente: basado en las actividades bajo órdenes un 67% dice que si, mientras que un 17% indica que tal vez y un 16% dice que no, por lo que se considera que un 67% si está dispuesto a percibir ordenes de un coordinador.

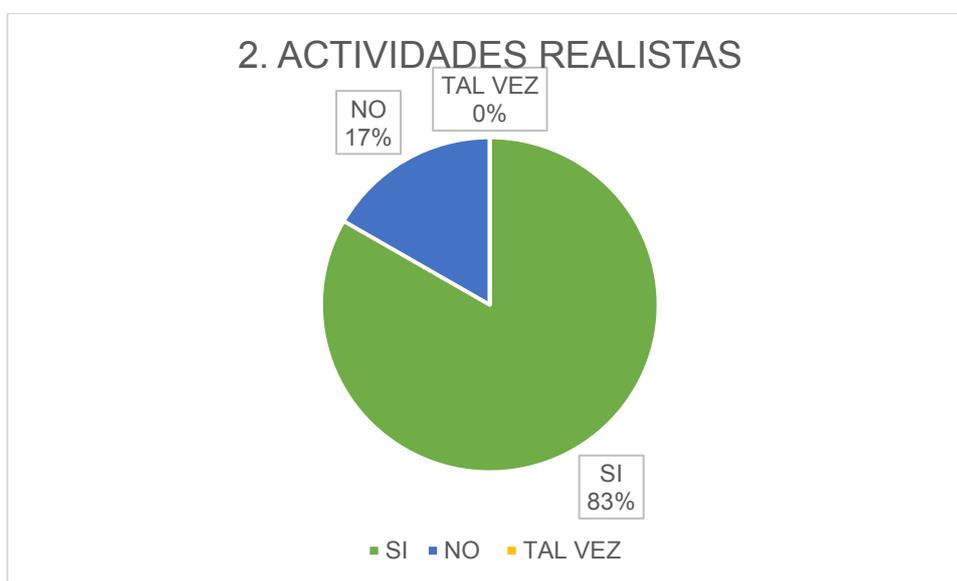
## 2. ¿Mi coordinador (a) encomienda actividades realistas?

Tabla 05: Actividades realistas

SI	8	83%
NO	3	17%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 02: Actividades realistas



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

### Análisis:

Mediante el análisis de los datos, se podría definir lo siguiente: un 83% de los encuestados indica que si, mientras que un 17% indica que no, por lo tanto se considera que un 83% indica que las actividades de la coordinadora son reales y fáciles de alcanzar por parte de los colaboradores.

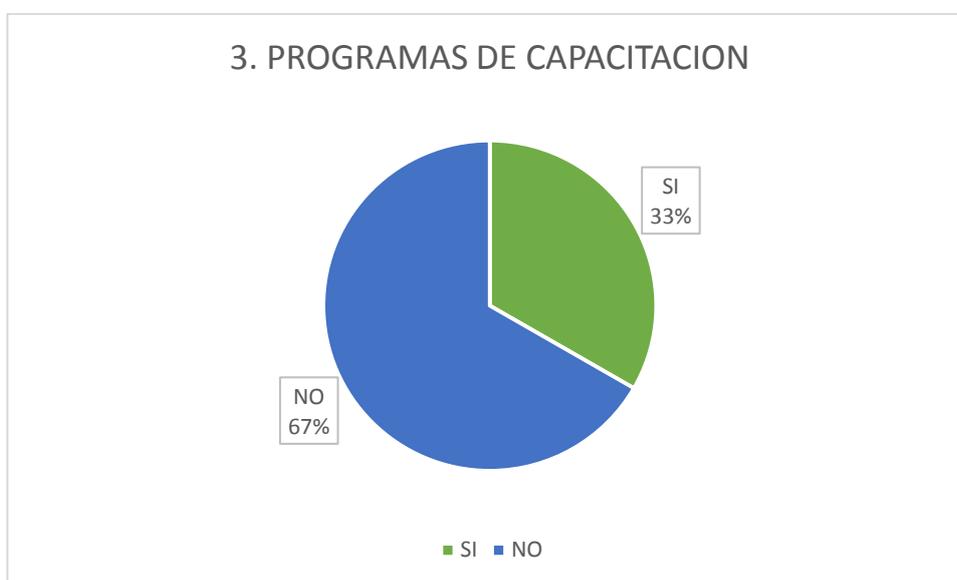
### 3. ¿El CIBV cuenta con programas de capacitación?

Tabla 06: Programas de capacitación

SI	2	33%
NO	9	67%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 03: Programas de capacitación



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

#### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se puede definir lo siguiente: un 67% indica que no y un 33% indica que si, por lo que se determina que un 67% indica que no existen programas de capacitación de las cuales son importantes en este tipo de servicios ya que se caracteriza por la actualización periódica de nuevas tendencias metodológicas y del servicio también.

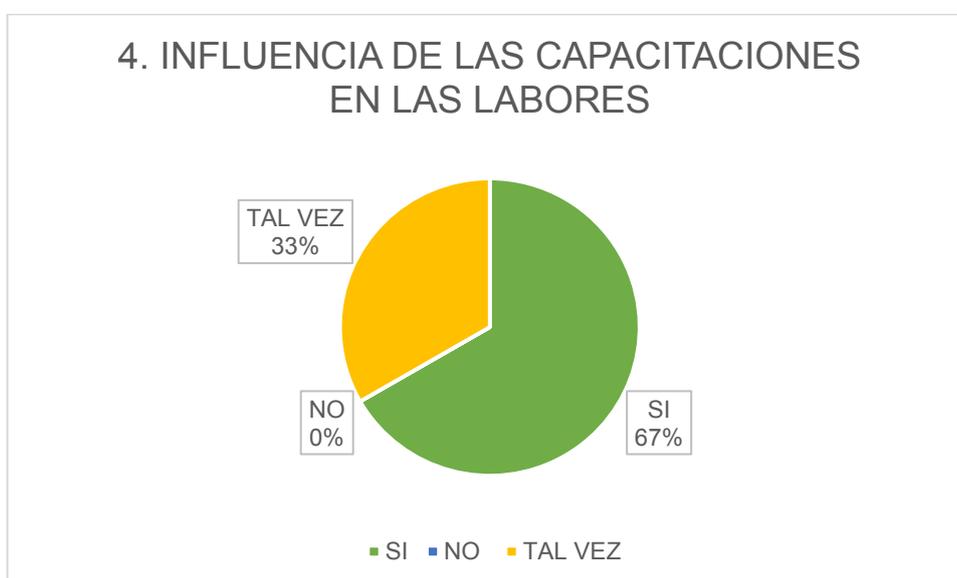
#### 4.- ¿Las capacitaciones recibidas hasta la actualidad han contribuido para la realización del trabajo?

Tabla 07: Influencia de la capacitación en las labores

SI	9	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	2	33%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 04: Influencia de la capacitación en las labores



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

#### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 67% indica que si y un 33% indica que tal vez, por lo que se concluye que un 67% indica que las capacitaciones en cierto modo aporta y fortalece de conocimientos en la práctica diaria de sus labores.

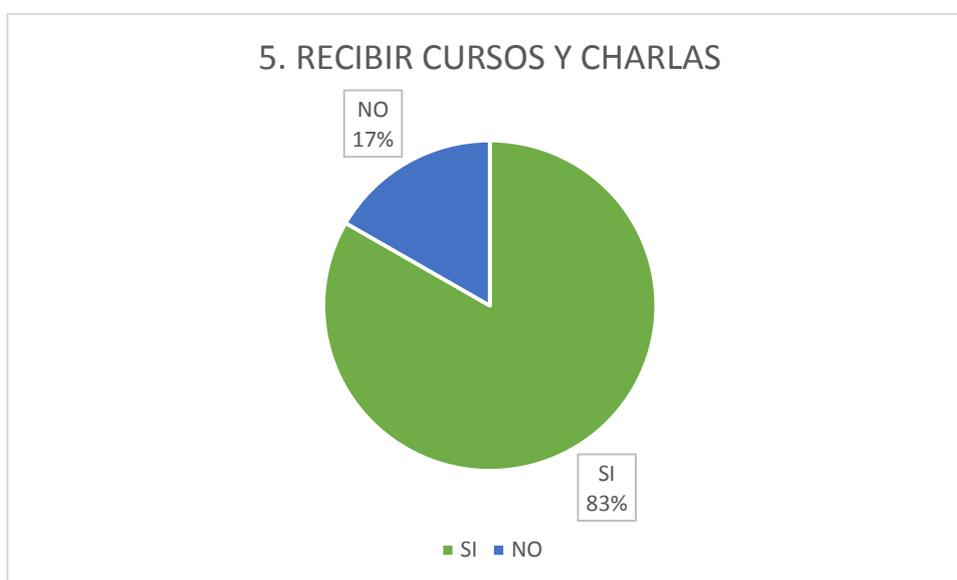
## 5. ¿Desearía recibir charlas, cursos de capacitación?

Tabla 08: Recibir cursos y charlas

SI	10	83%
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 05: Recibir cursos y charlas



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

### Análisis:

Mediante el análisis de datos se define lo siguiente: un 83% indica que si y un 17% indica que no, por lo tanto se concluye que un 83% si desea recibir capacitaciones y charlas para el fortalecimiento profesional y de las cuales estén acorde a sus capacidades para la mejora de sus labores.

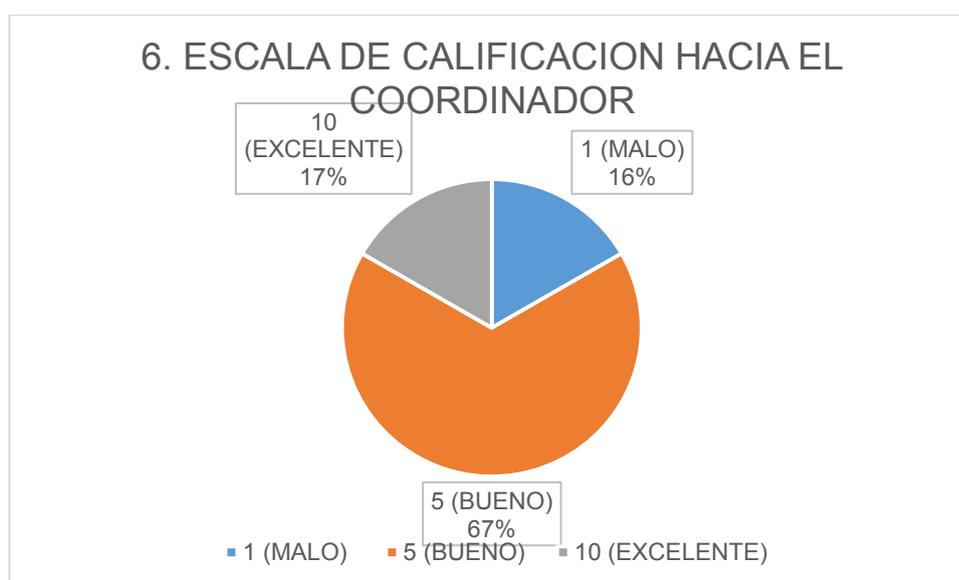
6. En la escala del 1 al 10 (en donde 1 es muy malo, 5 bueno y 10 excelente), como se calificaría la actitud del coordinador (a) para impulsar a realizar mis actividades?

Tabla 09: Escala de calificación del coordinador

1 (MALO)	2	16%
5 (BUENO)	7	67%
10 (EXCELENTE)	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 06: Escala de calificación del coordinador



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

#### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 67% indica que bueno, un 17% indica que excelente y un 16% malo por lo tanto se concluye que en un 67% califica a la coordinadora y su gestión como bueno de los cuales no alcanza en su totalidad una excelencia por diversos factores.

## ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA

### 1. INTRODUCCIÓN

Estimado(s): Mi nombre es, Heidi Muñoz Segura, estudiante del instituto tecnológico bolivariano de tecnología, me encuentro en el proceso de proyecto de titulación previo a la obtención del título de tecnóloga en administración de empresas.

### 2. OBJETIVO

La presente encuesta dirigida a los padres de familia tiene como objetivo la recopilación de información relevante que aporte en el desarrollo del proyecto “Propuesta plan de calidad al servicio de atención a usuarios del centro Infantil del buen vivir Mi segundo hogar”.

### 3. INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada uno de los enunciados para su mejor comprensión
- Encierre en un círculo la respuesta del enunciado que usted considere conveniente
- Para la realización de la presente encuesta se recomienda el uso de bolígrafo color azul
- Responda cada uno de los enunciados con honestidad para que el levantamiento de la información se considere fidedigna.

### 4. DATOS PERSONALES

**NOMBRES COMPLETOS (opcional):**

---

Edad: \_\_\_\_ Genero: M \_\_\_\_ - F \_\_\_\_

## 5. CUESTIONARIO A PADRES DE FAMILIA

1. ¿Cómo considera el cuidado que recibe su niño (a)?

Excelente      Muy Bueno      Bueno      Malo

2. ¿Cómo considera la atención que recibe usted al momento de solicitar información?

Excelente      Muy Bueno      Bueno      Malo

3. ¿La información que es proporcionada por la coordinador (a) cumple sus expectativas?

SI              NO

4.- ¿la información que le proporciona la facilitadora del desarrollo áulico de su niño (a) es integra?

SI              NO

5. ¿En algún momento ha sentido molestias con el servicio brindado por el CIBV?

SI              NO

6. Califique la limpieza de las instalaciones (en donde 1 es malo, 5 bueno, 8 muy bueno y 10 excelente)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

7. Califique el servicio dado a los niños (as) (en donde 1 es malo, 5 bueno, 8 muy bueno y 10 excelente)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10      30

8. Califique la atención brindada a sus dudas (en donde 1 es malo, 5 bueno, 8 muy bueno y 10 excelente)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

9. Califique la metodología empleada a los niños (as) (en donde 1 es malo, 5 bueno, 8 muy bueno y 10 excelente)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

10. ¿Se siente satisfecho(a) de pertenecer al centro integral del buen vivir “Mi segundo hogar”?

SI      NO      TAL VEZ

*Se agradece su participación en esta encuesta que tiene como propósito el desarrollo de soluciones.*

*Atte.*

*Heidi Katerine Muñoz Segura*

## ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA

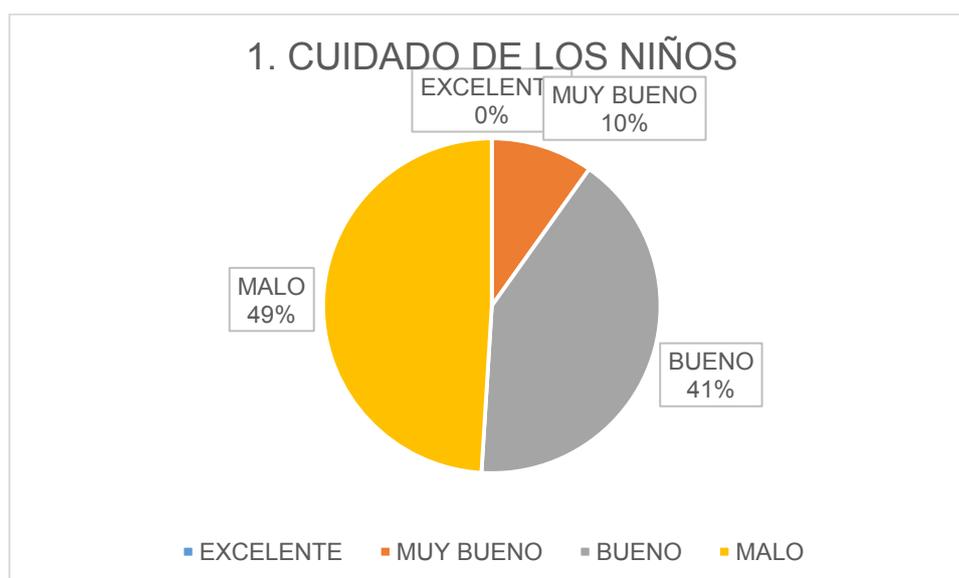
### 1. ¿Cómo considera el cuidado que recibe su niño (a)?

Tabla 10: Cuidado de los niños

<b>EXCELENTE</b>	0	0%
<b>MUY BUENO</b>	5	10%
<b>BUENO</b>	21	41%
<b>MALO</b>	25	49%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 07: Cuidado de los niños



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

#### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 49% es malo, en un 41% es bueno y en un 10% muy bueno, por lo que se concluye que los usuarios manifiestan que el cuidado de los niños es malo, de los cuales se aduce que es por el servicio que perciben los usuarios padres de familia que determinan que es de igual forma hacia los niños que forman parte del centro integral.

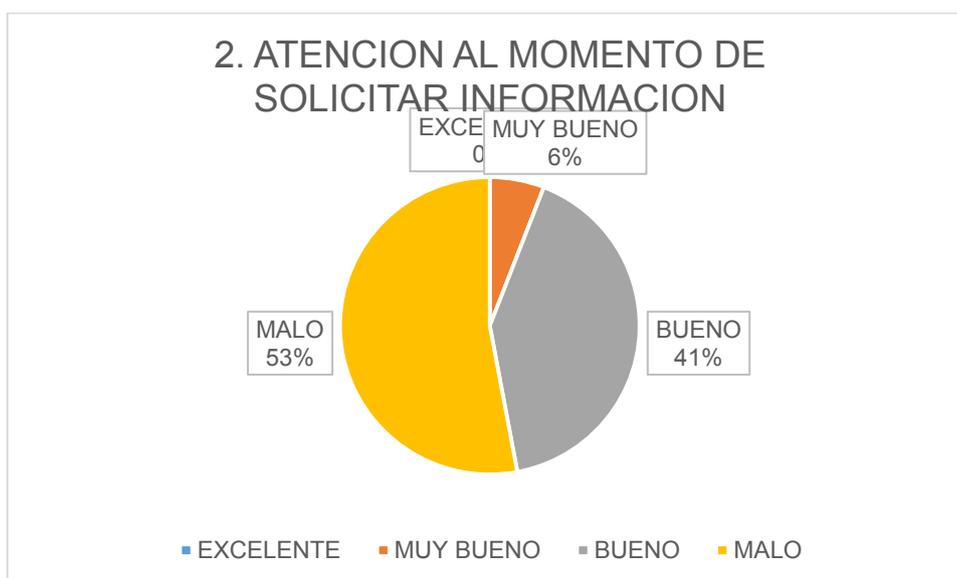
## 2. ¿Cómo considera la atención que recibe usted al momento de solicitar información?

Tabla 11: Atención al momento de solicitar información

<b>EXCELENTE</b>	0	0%
<b>MUY BUENO</b>	3	6%
<b>BUENO</b>	21	41%
<b>MALO</b>	27	53%
<b>TOTAL</b>	51	100%

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 08: Atención al momento de solicitar información



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 53% es malo, un 41% es bueno y en un 6% es muy bueno, de lo cual se determina que en un 53% a los usuarios les parece mala la información que reciben o por lo menos sienten que lo reciben de una mala manera según lo manifestado al aplicar la encuesta y la tabulación de los datos.

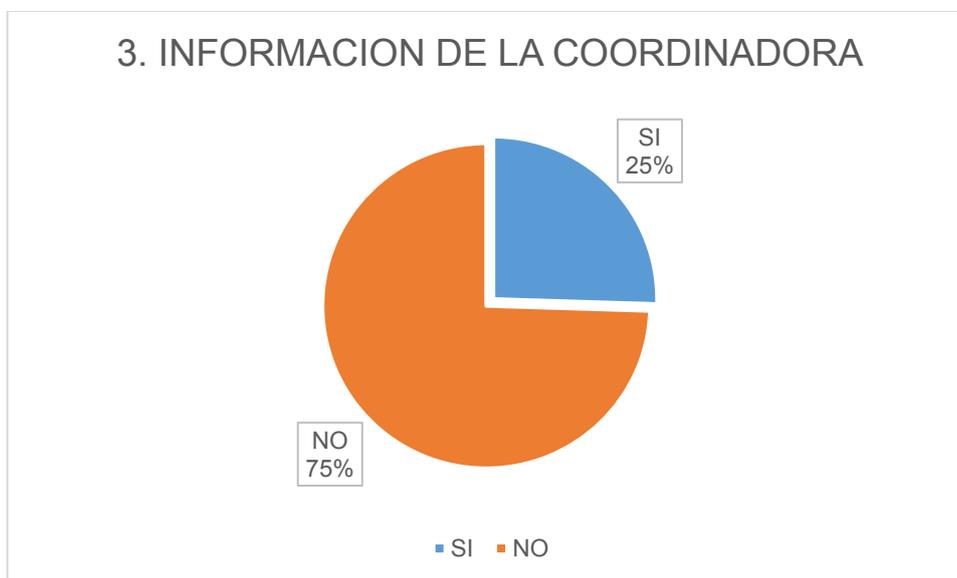
### 3. ¿La información que es proporcionada por la coordinador (a) cumple sus expectativas?

Tabla 12: Información de la coordinadora

<b>SI</b>	13	25%
<b>NO</b>	38	75%
<b>TOTAL</b>	51	100%

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 09: Información de la coordinadora



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

#### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se concluye lo siguiente: un 75% no y un 25% si, por lo que en un 75% los usuarios aseguran que la información que proporciona la coordinadora no cumple con las expectativas que ellos requieren, los factores que manifiestan son varios pero la conclusión es que no cumple con lo que ellos esperan.

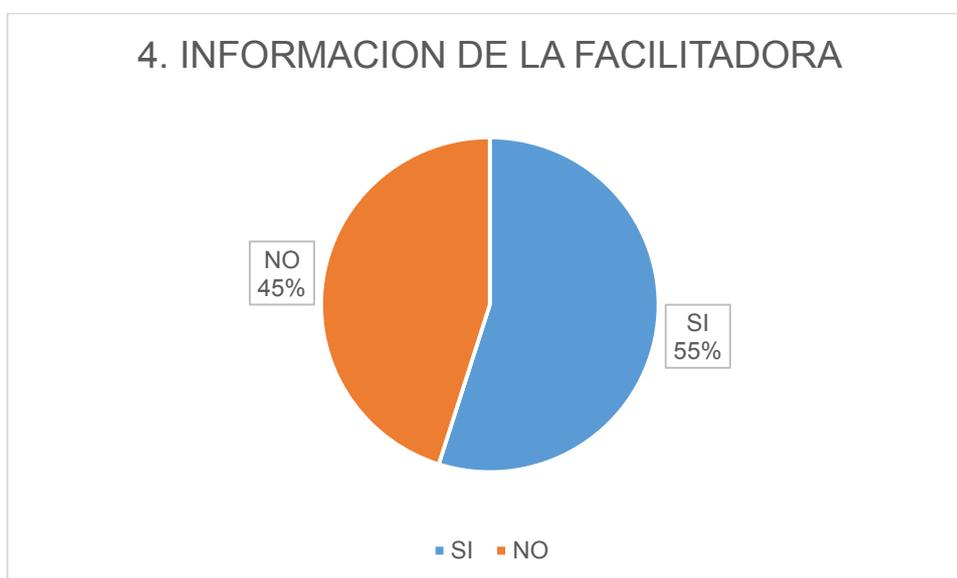
#### 4.- ¿la información que le proporciona la facilitadora del desarrollo áulico de su niño (a) es integra?

Tabla 13: Información de la facilitadora

SI	28	55%
NO	23	45%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 10: Información de la facilitadora



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

#### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 55% indica que si y un 45% por lo tanto un 55% indica que la facilitadora si provee de la información relevante de lo solicitado no obstante se pretende que el porcentaje incremente para que el servicio se torne de calidad

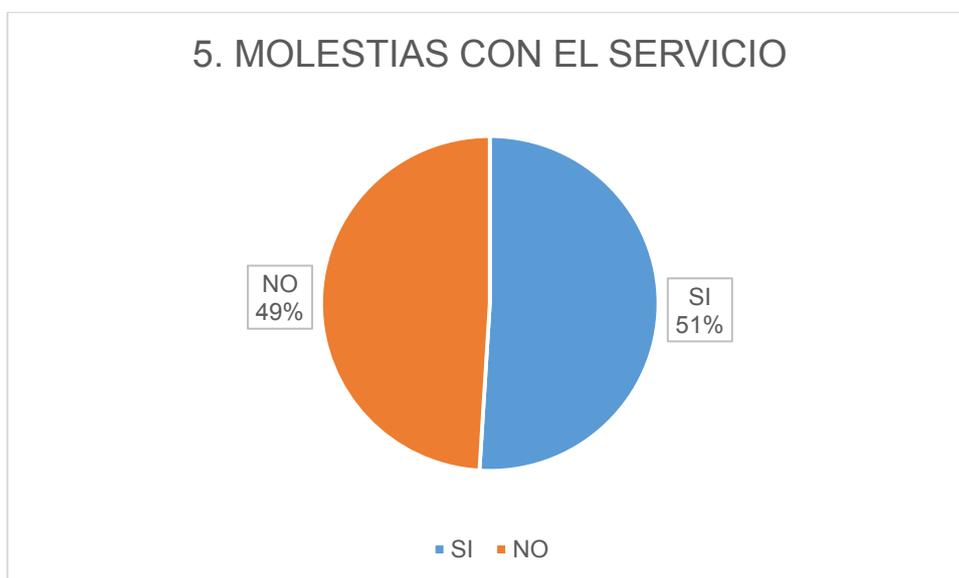
**5. ¿En algún momento ha sentido molestias con el servicio brindado por el CIBV?**

**Tabla 14: Molestias con el servicio**

<b>SI</b>	26	51%
<b>NO</b>	25	49%
<b>TOTAL</b>	51	100%

**Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura**

**Grafico 11: Molestias con el servicio**



**Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura**

**Análisis:**

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 51% dice que si y un 49% dice que no, por lo que se concluye que el 51% tiene problemas con el servicio en el cual se les brinda por distintos motivos que repercuten en el porcentaje antes mencionado.

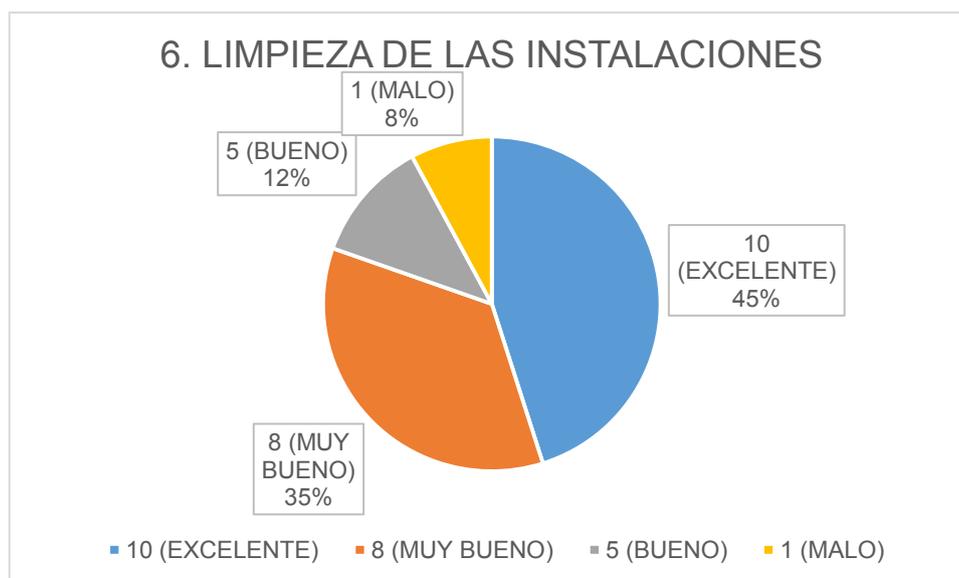
**6. Califique la limpieza de las instalaciones (en donde 1 es malo, 5 bueno, 8 muy bueno y 10 excelente)**

**Tabla 15: Limpieza de las instalaciones**

<b>10 (EXCELENTE)</b>	23	45%
<b>8 (MUY BUENO)</b>	18	35%
<b>5 (BUENO)</b>	6	12%
<b>1 (MALO)</b>	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura**

**Gráfico 12: Limpieza de las instalaciones**



**Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura**

**Análisis:**

Mediante el análisis de los datos se define los siguiente: un 45% indica que es excelente, un 35% bueno, un 12% bueno y un 8% malo, por lo tanto un 45% indica que las instalaciones del CIBV son limpias no obstante se destaca que se debe incrementar el porcentaje para que esta manera se logre la mejora de la calidad de los servicios.

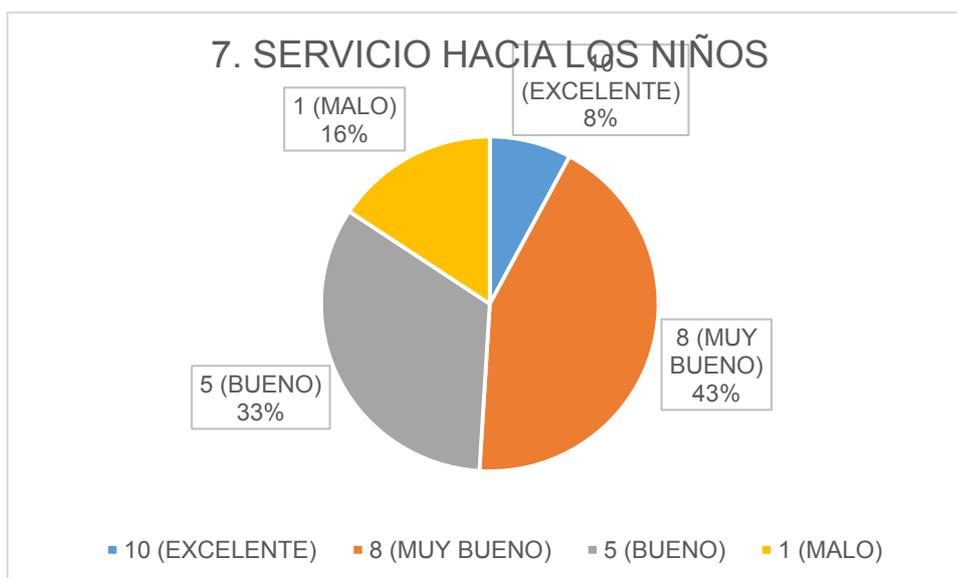
7. Califique el servicio dado a los niños (as) (en donde 1 es malo, 5 bueno, 8 muy bueno y 10 excelente)

Tabla 16: Servicio hacia los niños

<b>10 (EXCELENTE)</b>	4	8%
<b>8 (MUY BUENO)</b>	22	43%
<b>5 (BUENO)</b>	17	33%
<b>1 (MALO)</b>	8	16%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

Grafico 13: Servicio hacia los niños



Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura

#### Análisis:

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 43% muy bueno, un 33% bueno, un 16% malo y un 8% excelente, por lo que se concluye que un 43% de los usuario indica que el servicio que se le brinda a los niños es muy bueno por lo que se mantiene la constancia de incrementar el porcentaje para la mejora de los servicios.

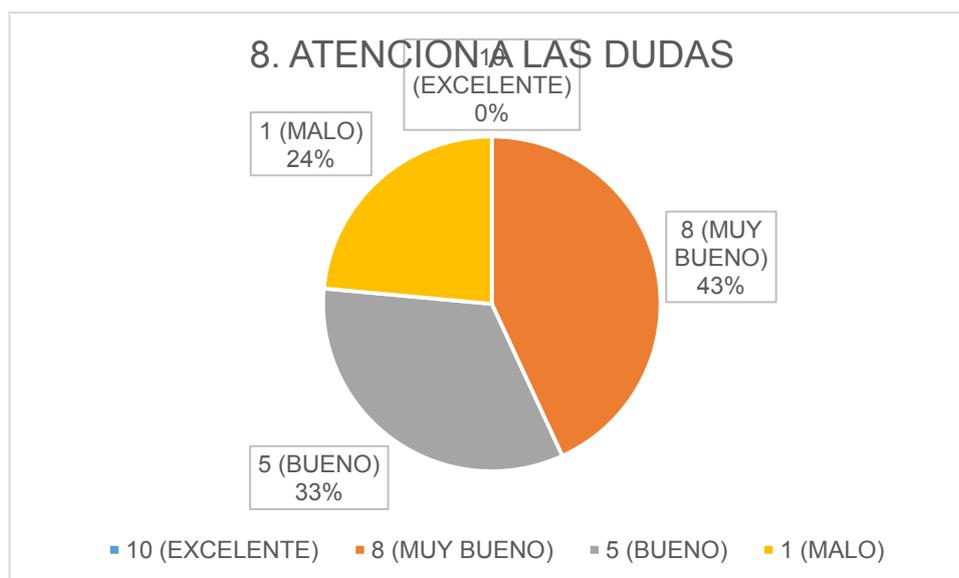
**8. Califique la atención brindada a sus dudas (en donde 1 es malo, 5 bueno, 8 muy bueno y 10 excelente)**

**Tabla 17: Atención a las dudas**

<b>10 (EXCELENTE)</b>	0	0%
<b>8 (MUY BUENO)</b>	22	43%
<b>5 (BUENO)</b>	17	33%
<b>1 (MALO)</b>	12	24%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por: Heidi Katherine Muñoz Segura**

**Grafico 14: Atención a las dudas**



**Elaborado por: Heidi Katherine Muñoz Segura**

**Análisis:**

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 43% muy bueno, un 33% bueno y un 24% malo, por lo que se concluye que un 43% de los usuarios indica que la atención a las dudas que los mismos poseen no son resueltas o despejadas de la mejor manera.

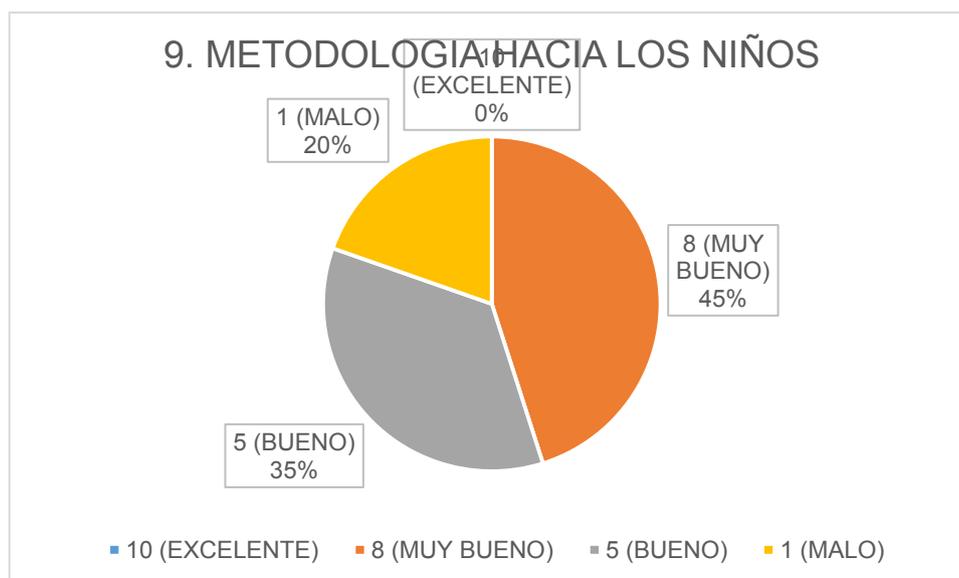
**9. Califique la metodología empleada a los niños (as) (en donde 1 es malo, 5 bueno, 8 muy bueno y 10 excelente)**

**Tabla 18: Metodología hacia los niños**

<b>10 (EXCELENTE)</b>	0	0%
<b>8 (MUY BUENO)</b>	23	45%
<b>5 (BUENO)</b>	18	35%
<b>1 (MALO)</b>	10	20%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por: Heidi Katherine Muñoz Segura**

**Gráfico 15: Metodología hacia los niños**



**Elaborado por: Heidi Katherine Muñoz Segura**

**Análisis:**

Mediante el análisis de los datos se define lo siguiente: un 45% muy bueno, un 35% bueno y un 20% malo, por lo tanto se concluye que un 45% es muy bueno los usuarios manifiestan mediante la encuesta que la metodología empleada en los niños es la indicada para los mismos.

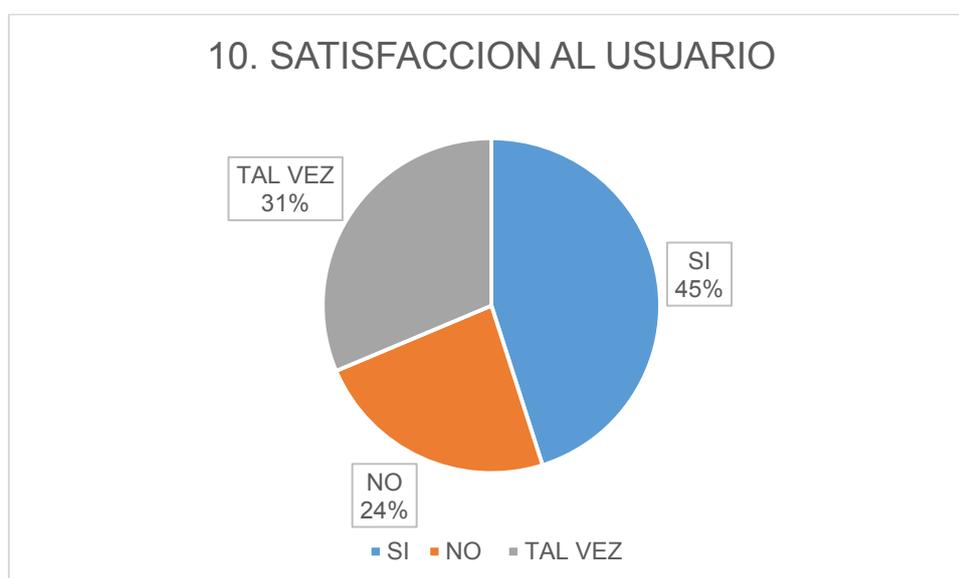
**10. ¿Se siente satisfecho(a) de pertenecer al centro integral del buen vivir “Mi segundo hogar”?**

**Tabla 19: Satisfacción del usuario**

<b>SI</b>	23	45%
<b>NO</b>	12	24%
<b>TAL VEZ</b>	16	31%
<b>TOTAL</b>	51	100%

**Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura**

**Gráfico 16: Satisfacción del usuario**



**Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura**

**Análisis:**

Mediante la tabulación de los datos se define lo siguiente: un 45% indica SI, un 24% NO y un 31% TAL VEZ, por lo tanto se concluye que un 45% si se encuentra satisfecho, pero no se descarta todo lo relacionado a la atención al cliente aunque se debe de considerar también que la satisfacción esta por debajo del 50%, por lo que no se lo encaja dentro de la satisfacción completa de los usuarios.

## **ENCUESTA APLICADA A LA COORDINADORA**

**Estimado(s):** Mi nombre es, Heidi Muñoz Segura, estudiante del instituto tecnológico bolivariano de tecnología, me encuentro en el proceso de proyecto de titulación previo a la obtención del título de tecnóloga en administración de empresas.

La entrevista está dirigida a a la coordinadora y tiene como objetivo la recopilación de información relevante que aporte en el desarrollo del proyecto “Propuesta plan de calidad al servicio de atención a usuarios del centro Infantil del buen vivir Mi segundo hogar”.

- 1.- ¿Qué piensa usted de la importancia de la atención al cliente o usuario?**
- 2.- ¿Cree usted que se debe de fortalecer en temas de atención al cliente los colaboradores?**
- 3.- ¿Considera usted que existen falencias en la atención al cliente por parte de los colaboradores?**
- 4.- ¿Estaría dispuesta a participar en una jornada de capacitación en temas de atención a clientes para los colaboradores?**
- 5.- ¿Un coordinador debe de monitorear constantemente la satisfacción del usuario y la atención brindada por sus colaboradores?**

## **ENTREVISTA APLICADA A LA COORDINADORA**

### **1.- ¿Qué piensa usted de la importancia de la atención al cliente o usuario?**

Pienso que es importante ya que de ellos se depende para que continúen otros padres asistiendo a preferir nuestros servicios.

### **2.- ¿Cree usted que se debe de fortalecer en temas de atención al cliente los colaboradores?**

Por supuesto ya se debe cuidar la imagen de la institución, ya que como anteriormente se lo mencionaba, los facilitadores deben de tener mucho tino y maneras en las que tratan a los usuarios en este caso los padres de familia.

### **3.- ¿Considera usted que existen falencias en la atención al cliente por parte de los colaboradores?**

Si existen falencias ya que si ha habido quejas por parte de los padres de familia sobre todo en cuanto a la información que se les brinda y el trato que no es del todo agradable por parte de las facilitadoras.

### **4.- ¿Estaría dispuesta a participar en una jornada de capacitación en temas de atención a clientes para los colaboradores?**

Claro que si de esa manera se me permitirá obtener herramientas en las que pueda aplicar tanto en mi puesto de trabajo como para las personas a las cuales tengo a cargo, que de esta manera podamos hablar un mismo idioma para el bien común.

### **5.- ¿Un coordinador debe de monitorear constantemente la satisfacción del usuario y la atención brindada por sus colaboradores?**

La labor del coordinador debe ser esa de mantener una evaluación constante para la corrección oportuna de posibles problemas que afecten a la institución.

## PLAN DE MEJORAS

Tabla 20: Plan de mejoras

<b>Oportunidad de mejora:</b> Creación de un plan de calidad al servicio de atención a usuarios del centro infantil del buen vivir “Mi segundo hogar”					
<b>Objetivo de la mejora:</b> Mejorar la atención hacia los usuarios por parte de las facilitadoras que forman parte del centro infantil del buen vivir “Mi segundo hogar”					
<b>Responsable de la mejora:</b> Heidi Katherine Muñoz Segura					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Diseñar un plan de mejora hacia los usuarios que consiste en la creación de un programa de capacitación de temas relación y la implementación de un manual de atención.	Coordinador(a) y facilitadores (as).	Fundamentando mediante teorías y casos similares para el análisis de la situación para concluir con el diseño del programa de capacitación y confección del manual.	Se determina creación de un programa de capacitación y el diseño de un manual de atención por al usuario por la problemática presentada dentro del centro integral del buen vivir.	En el centro integral del buen vivir “Mi segundo hogar”	En el periodo 2018

Elaborado por: Heidi Katherine Muñoz Segura

## CRONOGRAMA

Se presenta un cronograma de la cual se visualizara las actividades a desarrollarse sobre la ejecución de un programa de capacitación e implementación de un manual de atención al usuario.

**Tabla 21: Cronograma de implementación**

ACTIVIDADES	SEMANAS							
	SEMANA 1				SEMANA 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación a la coordinadora el programa de capacitación y el modelo del manual de atención al usuario en el centro integral del buen vivir “Mi segundo hogar”	X							
Análisis y revisión de los contenidos del programa de capacitación y del manual de atención al usuario por parte de la coordinadora.		X	X					
Aprobación de los contenidos del programa de capacitación y del manual de atención.				X				
Inducción de los temas del programa de capacitación y presentación para la implementación del manual de atención al usuario.					X			
Medición y evaluación de la implementación basada en la inducción de temas de atención al cliente y del manual de atención al usuario.								X

**Elaborado por: Heidi Katerine Muñoz Segura**

Las fases de desarrollo de cada una de las actividades han sido programadas de manera supuesta de desarrollo, en primera instancia la presentación, análisis y aprobación lo realizara la coordinadora para posteriormente realizar la implementación lo cual consiste en la capacitación de los facilitadores y la implementación de un manual para la atención al usuario, la cual posteriormente se analizaran y evaluar los resultados de la implementación del manual y la aplicación de la información adquirida en la jornada de capacitación.

## CONCLUSIONES

- Se fundamentó teóricamente todo lo relacionado a la problemática presentada
- Mediante el análisis se diagnosticó la problemática que se presentaba en dicho espacio de tiempo
- La ausencia de conocimiento de temas de atención al cliente por parte de la coordinadora interrumpía la gestión hacia las facilitadoras
- El escaso conocimiento de temas relacionados a la atención al cliente por parte de las facilitadoras no permitían brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- Se denoto que no existe un manual de atención al cliente
- La ausencia de herramientas de medición y evaluación de la satisfacción al cliente no permite tener una visión clara de la situación de la atención al usuario.

## RECOMENDACIONES

- Implementar un manual de atención al cliente para todo el personal dentro del centro integral para su enriquecimiento en temas de atención al usuario.
- Crear una jornada de capacitación para el fortalecimiento de temas relacionados a la atención al cliente para generar cultura de atención a los facilitadores del centro integral.
- Diseñar herramientas de medición y evaluación destinada a los usuarios para conocer la situación real de la atención brindada.
- Realizar evaluaciones y mediciones cada tres meses con el objetivo de generar una mejora oportuna a los casos que se vayan presentando

**Misión**

Nuestra misión es desarrollar una educación integral mediante la práctica de metodologías activas y participativas con el aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y económicos a fin de optimizar las capacidades intelectuales de los niños y niñas para su desarrollo y el de la sociedad.

**Visión**

Nuestra visión es restablecer una institución basada en principios que potencialicen las habilidades y destrezas de los niños a fin de entregar a la sociedad, líderes netamente reflexivos investigadores y solidarios, lo cual deben de estar preparados para enfrentar todo problema que se presente en la vida diaria, para lograr de tal manera una excelencia académica .

## TEMAS PARA JORNADA DE CAPACITACION

TEMA PRINCIPAL	SUBTEMAS	RESPONSABLE
SERVICIO AL CLIENTE O USUARIO	<b>Primera sesión:</b> El autoconocimiento, la autoaceptación y las relaciones interpersonales altamente efectivas	Heidi Katherine Muñoz Segura
	<b>Segunda sesión:</b> El desarrollo de la habilidad de la percepción, el arma más poderosa para entender y focalizar el comportamiento de los otros.	Heidi Katherine Muñoz Segura
	<b>Tercera sesión:</b> Técnicas de atención al usuario o cliente, la resolución de conflictos y el manejo efectivo de clientes exigentes.	Heidi Katherine Muñoz Segura
	<b>Cuarta sesión:</b> Taller práctico en el estudio de casos, retroalimentación	Heidi Katherine Muñoz Segura

# **CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR**

## **MI SEGUNDO HOGAR**



## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Proyecto de implementación de un manual de atención al usuario

Lugar de implementación: Centro Infantil del Buen vivir Mi Segundo Hogar

Elaborado por: Heidi Katherine Muñoz Segura

Guayaquil 2018

# CONTENIDO

## INTRODUCCIÓN

### OBJETIVOS

- **UNIDAD 01: EL USUARIO**

1.1 ¿Cómo evalúa el usuario tu servicio?

1.2 Aprender a escuchar, mirar y consultar

1.3 La comunicación efectiva con el usuario

- **UNIDAD 02: LA CALIDAD Y LOS PROCESOS DE SERVICIO AL USUARIO**

a. Las necesidades del usuario

b. La evaluación del comportamiento de la atención

c. La motivación y recompensa

- **UNIDAD 03: LINEAMIENTOS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL USUARIO**

- **UNIDAD 04: ¿QUÉ HACER FRENTE A LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS.**

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrés, P. A. (2015). *Análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles Buen Vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios*. Carchi : Universidad politecnica estatatal de Carchi .
- Báez, D. D. (01 de 01 de 2010). <http://metodologia2.tripod.com>. Obtenido de <http://metodologia2.tripod.com>:  
<http://metodologia2.tripod.com/elproblema/id1.html>
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, C. (2013). *Manual de atención al cliente* . Quito : Auspiciado por la AECID en cooperación con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, FAD.
- Cerón, M. C. (2006). *Metodologías de la investigación social*. s/n: LOM Ediciones.
- Constitucion. (2008). *Cosntitucion de la Republica del Ecuador* . Quito : In Arts.
- Criollo, A. (24 de Agosto de 2012). <http://andersoncriollo.blogspot.com>. Obtenido de <http://andersoncriollo.blogspot.com>:  
<http://andersoncriollo.blogspot.com/2012/08/justificacion.html>
- Criollo, A. (24 de Agosto de 2012). <http://andersoncriollo.blogspot.com>. Obtenido de <http://andersoncriollo.blogspot.com>:  
<http://andersoncriollo.blogspot.com/2012/08/justificacion.html>
- Fernández, E. A. (2006). *Análisis de encuestas*. s/n : El Exportador .
- Gen. (2004). *Criterios de evaluacion del problema de investigacion* . S/N: Independiente .
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. s/n : Editorial Brujas.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigacion* . On line : S/N .
- Hernández Sampieri, R. &.-C. (1991). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill. .
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*. s/n: independiente .
- Malthus, T. R. (1951). *Ensayo Sobre El Principio de La Poblacion*. s/n: Akal Ediciones.
- Manuel, B. S. (2014). *Centro de capacitación de niñeras*. Guayaquil : universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Industrial.
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. . s/n: Editorial Limusa.
- Rebeca, D. G. (2013). *Capacitación en atención adecuada a niños, dirigida a los padres del CIBV plaza mayorista*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. .
- Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la investigacion* . S/N: Mc Graw Hill Education .



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA PLAN DE CALIDAD AL SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR MI SEGUNDO HOGAR.”** y problema de investigación: **¿CÓMO DETERMINAR LOS FACTORES DE CALIDAD AL SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL “CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR MI SEGUNDO HOGAR”, UBICADA EN LA PARROQUIA XIMENA, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL PERIODO 2018?**, presentado por **HEIDI KATERINE MUÑOZ SEGURA** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Heidi Katherine Muñoz Segura

*Heidi Muñoz S.*

Tutor:

PhD. Ricardo Rodríguez

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Alzate

Luis Alberto Alzate P.



Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT