



1859

UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023.

**Trabajo de Integración Curricular previa a la
obtención del título de licenciada en
Administración Pública**

Autora:

Evelyn Vanessa López Gutiérrez

Director:

Ing. Jorge Fernando Calle Iñiguez Mg. Sc

Loja– Ecuador

2024

Educamos para **Transformar**

Certificación

Loja, 21 de agosto del 2023

Ing. Jorge Fernando Calle Iñiguez. Mg.Sc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

C E R T I F I C O:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023**, de la autoría de la estudiante **Evelyn Vanessa López Gutiérrez**, con **cédula de identidad Nro.1105664351**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Ing. Jorge Fernando Calle Iñiguez. Mg.Sc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Evelyn Vanessa López Gutiérrez**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1105664351

Fecha: 29 de enero del 2024

Correo electrónico: evelyn.lopez@unl.edu.ec

Teléfono: 0999234731

Carta de autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Evelyn Vanessa López Gutiérrez**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023**, como requisito para optar por el título de **licenciada en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 29 días del mes de enero de dos mil veinticuatro.

Firma:

Autora: Evelyn Vanessa López Gutiérrez

Cédula: 1105664351

Dirección: Loja

Correo electrónico: evelyn.lopez@unl.edu.ec

Teléfono: 0999234731

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director del Trabajo de Integración Curricular: Ing. Jorge Fernando Calle Iñiguez MG. Sc.

Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios por haberme regalado la vida, sabiduría, fortaleza y sobre todo la perseverancia para culminar mis estudios.

A mis padres Priscila y Stalin, por ser un pilar fundamental al demostrarme siempre su apoyo incondicional. A mis hermanos Anthony, Elías y Arellys por ser una parte importante en mi vida, a mi hija que ha sido el motor principal y la fuerza que necesito cada día para seguir adelante, cumpliendo con mis metas y objetivos.

A mis tíos, abuelos y demás familiares por siempre aconsejarme y darme palabras de aliento, que fueron muy importantes cuando más lo necesite.

Evelyn Vanessa López Gutiérrez

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, por permitirme adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar mi formación profesional. A la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, a la Carrera de Administración Pública por permitir continuar con mis estudios, así como también al personal docente por impartirme los conocimientos necesarios, brindando el apoyo desinteresado a lo largo de estos años de educación.

De igual manera agradezco a mi director de tesis el Ing. Jorge Calle quien con sus conocimientos ha podido guiarme de la mejor manera en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Así como también agradezco al Ministerio de inclusión, económica y social, a los funcionarios responsables que, con sus conocimientos, opiniones y demás permitieron llevar a cabo la investigación.

Evelyn Vanessa López Gutiérrez

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	6
4.1. Antecedentes	6
4.2. Marco Teórico	7
4.2.1. Teorías de la Calidad	7
4.2.1.1. Teoría de la Calidad e Ingeniería.....	8
4.2.1.2. Teoría de la Calidad y Estadística	9
4.2.1.3. Teoría de la Calidad Orientada a la Prevención	9
4.2.1.4. Teoría de la Calidad y Teoría de Sistemas	10
4.2.1.5. Teoría de la Calidad Orientada al Coste	12
4.2.1.6. Teoría de la Calidad y Recursos Humanos.....	13
4.2.1.7. Teoría de la Calidad y Organización	13
4.2.1.8. Teoría de la calidad reorientada al proceso	14
4.2.1.9. Teoría de la Calidad y Marketing	14

4.2.1.10. Teoría de la Calidad y Estrategia.....	15
4.3. Marco Conceptual	16
4.3.1. Servicio	16
4.3.2. Servicio vs Producto	17
4.3.3. Calidad del servicio.....	18
<i>Paradigma de la desconfirmación de la Expectativa (EDT)</i>	19
<i>Modelo Nórdico</i>	20
<i>Modelo SERVQUAL</i>	21
Modelo de Tres Componentes de la Calidad del Servicio	22
<i>Modelo del Desempeño Evaluado</i>	23
<i>SERVPERF</i>	23
<i>Escala de la calidad del servicio en un entorno minorista</i>	25
<i>Modelo Jerárquico Multidimensional</i>	25
4.3.4. Servicio de Desarrollo Infantil Integral	26
<i>Componentes de la calidad en el servicio de Desarrollo Infantil Integral</i>	27
4.3.5. Matriz FODA	31
4.4. Marco Institucional	33
4.4.1. Misión	33
4.4.2. Visión.....	34
4.4.3. Valores	34
4.4.4. Objetivos Estratégicos	35
4.5. Marco Legal	35
5. Metodología	39
6. Resultados.....	46
6.1. Descripción de la situación actual del servicio que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI – Loja, año 2023	46
6.1.1. Situación actual del servicio que se brinda en los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Loja, año 2023.....	46

6.1.2.	Resultados de los Datos Demográficos.....	51
6.2.	Medición de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023	55
6.2.1.	Dimensiones de acuerdo a la Norma técnica MIES (2023).....	55
6.2.1.1.	Participación familiar, comunitaria y redes sociales	55
6.1.1.1	Proceso Socio – Educativo.....	57
6.1.1.2	Salud Preventiva, Alimentación y nutrición	59
6.1.1.3	Talento Humano.....	60
6.1.1.4	Infraestructura, Ambiente Educativo y Protector.....	61
6.1.1.5	Administración y Gestión.....	63
6.3	Elaboración de una propuesta de mejora para el servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023; basado en los hallazgos encontrados.....	67
7.	Discusión.....	79
7.2.	Descripción de la situación actual del servicio que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI – Loja, año 2023	80
7.3.	Medición de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023	81
7.4.	Elaboración de una propuesta de mejora para el servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023; basado en los hallazgos encontrados.....	84
8.	Conclusiones	85
9.	Recomendaciones.....	86
10.	Bibliografía	87
11.	Anexos	91

Índice de Tablas

Tabla 1 Rango de satisfacción	44
Tabla 2 Resultados Ficha de Observación	47
Tabla 3 Resultados Demográficos-total encuestas.....	51
Tabla 4 Dimensión Participación familiar, comunidad y redes sociales	56
Tabla 5 Dimensión Proceso Socio – Educativo	57
Tabla 6 Resultados de la Dimensión Salud preventiva, alimentación y nutrición.....	59
Tabla 7 Resultados Dimensión Talento Humano	60
Tabla 8 Resultados Dimensión Infraestructura, ambiente educativo y protector	62
Tabla 9 Resultados Dimensión Administración y Gestión	64
Tabla 10 Importancia de la dimensión establecido por padres de familia	66
Tabla 11 Resultado de la valoración de la percepción de la calidad.....	66

Índice de Figuras

Figura 1 Etapas del proceso de desconfirmación de la expectativa.....	19
Figura 2 Modelo Nórdico	20
Figura 3 Modelo SERVQUAL	22
Figura 4 Modelo SERVPERF.....	25
Figura 5 Modelo Jerárquico Multidimensional	26
Figura 6 Matriz FODA	33
Figura 7 Resultados Demográficos-Sexo	52
Figura 8 Resultados Demográficos-Edad usuarios	53
Figura 9 Matriz FODA – CDI.....	54
Figura 10 Dimensión Participación familiar, comunidad y redes sociales.....	57
Figura 11 Dimensión Proceso Socio – Educativo	58
Figura 12 Resultados de la Dimensión Salud preventiva alimentación y nutrición	60
Figura 13 Resultados Dimensión Talento Humano	61
Figura 14 Resultados Dimensión Infraestructura, ambiente educativo y protector.....	63
Figura 15 Resultados Dimensión Administración y Gestión.....	65
Figura 16 Promedio Dimensiones.....	65

Índice de Anexos

Anexo 1. Cobertura de los Centros de Desarrollo Infantil	91
Anexo 2. Ficha de Observación.....	92
Anexo 3. Cuestionario Actitudinal para padres de Familia	94
Anexo 4. Cálculo del ALPHA CRONBACH.....	97
Anexo 5. Solicitud de Autorización.....	100
Anexo 6. Autorización para realizar la Investigación	101
Anexo 7. Visita de los Centros de Desarrollo Infantil.....	102
Anexo 8. Certificado de traducción de inglés.....	108

1. Título

Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023.

2. Resumen

El propósito de la presente investigación fue medir la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado brindado en los Centros de Desarrollo Infantil CDI, de la ciudad de Loja durante el año 2023. La metodología que se empleó consistió en la aplicación de una adaptación del método SERVPERF para valorar la percepción de calidad, con base en la Norma Técnica para los Centros de Desarrollo Infantil establecida por el Ministerio de Inclusión, Económica y Social MIES. La medición se basó en la aplicación de un cuestionario actitudinal de 28 afirmaciones a un total de 390 padres de familia, cuyos hijos asisten regularmente a los CDI; cada afirmación fue valorada empleando la escala de LIKERT con un rango del 1 al 5, además de que el estudio se dividió en seis dimensiones: participación familiar, comunitaria y redes sociales, proceso socio – educativo, salud preventiva, alimentación y nutrición, talento humano e infraestructura, ambiente educativo y protector, donde los padres de familia además de calificar cada afirmación también indicaron que dimensión les resulta más relevante. El cuestionario fue validado por medio del Alpha de Cronbach. Los hallazgos principales señalan que, en términos generales, la valoración de los usuarios respecto a la calidad del servicio de atención y cuidado de menores tiene un valor medio de 4,63 sobre 5; lo que se traduce en una valoración cualitativa de satisfactorio; para finalizar se realizó un intervalo de confianza de 95% para estimar la percepción poblacional, la cual también resultó como una potencial valoración satisfactoria.

Palabras Claves: Percepción, calidad, servicio, desarrollo infantil, inclusión económica y social.

2.1. Abstract

The purpose of this research was to measure the perception of the quality of the attention and care service provided in the CDI Child Development Centers in Loja city during the year 2023. The methodology used consisted of applying an adaptation of the SERVPERF method to assess the perception of quality, based on the Technical Standard for Child Development Centers established by the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES). The measurement was based on the application of an attitudinal questionnaire of 28 statements to a total of 390 parents whose children regularly attend the CDI; each statement was evaluated using the LIKERT scale with a range from 1 to 5, and the study was divided into six dimensions: family participation, community and social networks, socio-educational process, preventive health, food and nutrition, human talent and infrastructure, educational and protective environment, where parents also rated each statement and indicated which dimension was most relevant to them. The questionnaire was validated by means of Cronbach's Alpha. The main findings indicate that, in general terms, the users' assessment of the quality of the child care service has an average value of 4.63 out of 5, which translates into a qualitative assessment of satisfactory; finally, a 95% confidence interval was used to estimate the population's perception, which also resulted in a potentially satisfactory assessment.

Key words: Perception, quality, service, child development, economic and social inclusion.

3. Introducción

La calidad que brindan en la atención y cuidado infantil es un tema de gran importancia para el desarrollo y bienestar de los niños y niñas en su etapa de crecimiento, los primeros años de vida desde el embarazo hasta los 3 años, los niños necesitan nutrición, protección y estimulación para que exista un correcto desarrollo del cerebro esto se da a través de la comunicación, juego y la atención receptiva de las personas que les brindan cuidados, proporcionando un ambiente seguro, limpio y estimulante para cada uno de los niños. En el país el encargado del desarrollo infantil es el Ministerio de Inclusión Económica y Social, a través del cual los Centros de Desarrollo Infantil brindando atención y cuidado a niños y niñas de 1 a 3 años. Es fundamental evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio brindado en estos centros, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades, y así poder mejorar y optimizar la atención y cuidado de los niños y niñas.

En esta investigación se enfoca en evaluar la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil de la zona urbana del cantón Loja, año 2023 de igual forma se establecieron los siguientes objetivos específicos: a) describir la situación actual del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023; b) medir la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023 y c) elaborar una propuesta de mejora para el servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023; basado en los hallazgos encontrados.

En este sentido para dar cumplimiento se desarrollaron los siguientes puntos; marco teórico donde se abordó los antecedentes de la investigación en cuanto a la calidad que debe brindar el servicio de atención y cuidado, las teorías de la calidad, marco conceptual en el cual se describe los temas que fundamentan la teoría, marco legal donde se menciona normativas, reglamentos y normativas que son el fundamento legal de la investigación y el marco institucional aborda de manera general al Ministerio de inclusión, económica y social ya que lo ejecuta a través de los Centros de Desarrollo Infantil. En el siguiente punto se establece la metodología el cual describe el enfoque mixto, aplicando el método inductivo. Se aplicó la técnica de la observación directa con el instrumento de la ficha de observación, que permitió realizar el diagnóstico situacional de los

Centros de Desarrollo Infantil que en conjunto con un cuestionario actitudinal aplicado a los padres de familia de los usuarios, con lo que se conoció la satisfacción del servicio brindado en los CDI, una vez conocidas las falencias se pudo elaborar un propuesta de mejora, para luego discutir los resultados y relacionarlos con la teoría que se desarrolló en el marco teórico.

Las conclusiones y recomendaciones, resalta la importancia de los hallazgos encontrados dentro de la investigación, la bibliografía se presenta citada en relación a las normas APA y por último los anexos aquí se encuentran los documentos para recopilar la información.

4. Marco Teórico

4.1. Antecedentes

Según la UNICEF los primeros años de vida desde el embarazo hasta los 3 años, los niños necesitan nutrición, protección y estimulación para que exista un correcto desarrollo del cerebro esto se da a través de la comunicación, juego y la atención receptiva de las personas que les brindan cuidados. Existen varios factores para que los niños no tengan un correcto desarrollo entre los cuales está la pobreza, que determina el por qué algunos niños no reciben la nutrición, protección y estimulación, siendo así que corren riesgo de no alcanzar un correcto desarrollo, lo cual trae consigo problemas aún más evidentes en el futuro del niño.

Cuando se habla del cuidado infantil es muy importante la calidad así como lo mencionan Araujo, Dormal y Schady (2019) dentro de América Latina y el Caribe alrededor de los últimos años ha aumentado el número de niños que se encuentran al cuidado fuera del hogar, un aspecto a destacar es sobre la relación existente entre el niño y el cuidador siendo este el aspecto más importante, pero también se debe tomar en cuenta aspectos como la seguridad, higiene y la disponibilidad de materiales existentes dentro del lugar en donde brindan el cuidado. Establecer programas de desarrollo infantil permite mejores habilidades cognitivas y de personalidad, cierre de brechas socioeconómicas, mejores empleos que permiten el desarrollo de las familias que utilizan estos servicios (Alvarado y Acosta, 2022).

En el Ecuador el Ministerio de Inclusión, Económica y Social MIES es el encargado de asegurar el desarrollo integral de las niñas y niños en corresponsabilidad con la familia, la comunidad y demás instituciones en los diferentes niveles. Por tal motivo el MIES a través Centros de Desarrollo Infantil brindan atención y cuidado diario a niñas, niños de 1 a 3 años de edad, en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad, las cuales se realiza mediante actividades de juego y aprendizaje, alimentación equilibrada distribuida durante el día, así como también control de salud gracias a la colaboración del Ministerio de Salud Pública y al estado de nutricional de cada uno de los niños que asisten (Ministerio de Inclusión, Económica y Social, 2022).

Los CDI en Ecuador son financiados por el estado y, por lo tanto, su presupuesto depende de la asignación de fondos gubernamentales. Según información del Ministerio de Economía y Finanzas (2020) se destinó el 11,52% USD 156,72 millones al programa “Desarrollo Infantil” se

atendió a 292.743 niños/as que asisten al servicio de desarrollo integral a nivel nacional, para la atención de la primera infancia, que incluye los CDI y otros programas similares.

En cuanto a los resultados, el gobierno ha implementado algunos indicadores para medir la calidad de los servicios ofrecidos en los CDI. Algunos de estos indicadores incluyen la tasa de asistencia de los niños, la calidad de la alimentación ofrecida, la calidad de la atención médica, la calidad de la educación preescolar, entre otros, mencionado en la norma técnica establecida directamente por el MIES

Sin embargo, es importante destacar que la situación en cada CDI puede variar significativamente, y que en algunos casos pueden existir problemas de falta de financiamiento, falta de personal capacitado, falta de recursos, entre otros. Por eso, es importante seguir trabajando en mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en estos centros para garantizar el bienestar de los niños en la primera infancia en Ecuador.

En lo que se refiere a la zona urbana del cantón Loja de la provincia de Loja se encuentran en funcionamiento los 17 Centros de Desarrollo Infantil en las parroquias de Sagrario, Sucre, San Sebastián y El Valle. En los cuales están encargados por 1 coordinadora y cada educadora tienen a cargo 9 niños o niñas.

4.2. Marco Teórico

4.2.1. Teorías de la Calidad

En lo que respecta a temas de medición de la calidad, se ha podido evidenciar una serie de cambios significativos entre las etapas buscando siempre el desarrollo basándose en lo que es la detección y corrección oportuna de errores, en donde se evidencia tres enfoques diferentes como son el enfoque técnico, enfoque humano y el enfoque estratégico.

Como lo menciona Grandío (2002) el enfoque técnico de la calidad inicialmente se centraba en la supervisión del producto acabado, dando lugar a la calidad centrada en el proceso dándole interés al transcurso productivo, hasta que finalmente se llega al denominado control total de calidad, dando como objetivo de interés cada uno de los departamentos que se involucran en la realización del producto.

El enfoque humano se da por la ruptura del enfoque técnico, pues gracias a descubrimientos que realizan investigadores en empresas japonesas, es reorientada hacia la importancia que tiene

el centrar la importancia a los recursos humanos y la innovación, incrementando la participación de los mismos, orientada en la prevención ya no en detectar y corregir errores como se centraba en el enfoque anterior, en lo que corresponde al enfoque estratégico está basado en lo que es el control de costes y la calidad el servicio está siendo orientada al consumidor, buscando lo que son las oportunidades, amenazas de manera externa en lo que es el mercado y lo interno de la empresa lo que son las fortalezas y debilidades. Tomando como referencia las múltiples necesidades y expectativas que deben satisfacer, buscando la excelencia en cada una de las áreas de la empresa (Camisón, Cruz y González, 2006).

4.2.1.1. Teoría de la Calidad e Ingeniería

Esta primera visión de lo que respecta a calidad tiene un ámbito de interés reducido cumpliendo de una serie de características o especificaciones por los bienes o servicios que se realizan en la empresa, pues se centra básicamente en lo que es la inspección o auditoría del producto al finalizar su fabricación. La calidad nace en lo relacionada al sistema artesanal donde el producto no era entregado hasta que cumpliera con todas las especificaciones que según (Camisón et al., 2006) surge el capataz de control de la calidad que es el encargado de supervisar el trabajo de los demás por tareas asumiendo la responsabilidad de la calidad del producto final.

En donde el interés por la gestión de la calidad comienza con Frederic Taylor con lo que se denominaba dirección científica taylorista, el cual era un sistema que permitía observar la realización de tareas específicas, procedimientos que llevaban a cabo los trabajadores y medir la salida del producto, por lo que Taylor buscaba maximizar cada operación seleccionando el trabajador adecuado para cada función, siendo las tareas simplificadas al máximo, para que no exista un mayor grado de dificultad, siendo de este modo que el trabajador se especializaba en la tarea y se obtenía a su vez mayor nivel de productividad (Morales & Hernández, 2004).

Al finalizar la elaboración del producto se otorgaba las actividades de inspección a un grupo de empleados que tomaban el nombre de inspectores, pero estos no debían tener relación con las personas que elaboraban los productos.

4.2.1.2. Teoría de la Calidad y Estadística

Esta se centra en la orientación centrada al control en el proceso, en los problemas de línea y no sólo en lo que el producto ya está elaborado, para así ya no fabricar productos defectuosos, para lo cual se aplica un control estricto en el proceso, en donde nace lo que es el control estadístico de proceso que según lo mencionan Carro y González, (2012) es la aplicación de las técnicas estadísticas para determinar si el resultado del proceso concuerda con el diseño del producto o servicio correspondiente, así como también permite determinar si la cantidad del material es el adecuado o un producto que ya ha sido fabricado debe aceptarse o no, a partir de la prueba de una muestra.

En el año de 1920 Walter Shewhart diseñó una gráfica estadística el Diagrama de Shewhart que permitía controlar las variables que tiene un producto, con el fin de detectar variaciones en ciertos procesos para mejorar en relación al costo-beneficio, aumentando la productividad y disminuyendo los errores que se podrían presentar, buscando sobre todo garantizar los estándares de calidad (Cubillos y Rozo, 2009). Este enfoque resulta ser más económico que la inspección al producto que ya se encuentra terminado, ya que se puede corregir errores cuando este producto todavía se encuentra en proceso.

4.2.1.3. Teoría de la Calidad Orientada a la Prevención

Consiste en hacer bien las cosas desde el principio para así evitar la aparición de errores, por lo que se establece un ciclo periódico de planificación, control, mejora y documentación del sistema. Aquí es donde Joseph Juran amplía el marco de responsabilidades a supervisores de línea, mandos intermedios y dirección general (Camisón et al., 2006).

Es el cual instaura la trilogía que toma su nombre en donde se establece la planificación, control y mejora orientando a la dirección sobre todo de la mejora continua, teniendo como fundamento básico de calidad, y este puede tener efecto dentro de una organización cuando se aprende a gestionar la calidad para obtener la satisfacción del cliente.

Cabe recalcar la principal aportación que es la trilogía de procesos de Juran en relación a las necesidades que tienen los usuarios del servicio que se brinde, buscando cumplir con sus expectativas, donde se establece metas para la mejora continua, buscando las soluciones de problemas evidenciados e indicar los resultados obtenidos (Chacón y Rugel, 2018).

Según Cubillos y Rozo (2009) la planeación de la calidad: es el proceso en el que se realizan las preparaciones para cumplir con cada meta de calidad siendo el resultado final el proceso para lograr las metas de la calidad bajo las condiciones. El control de calidad: nos permite comprar las metas de la calidad con la realización de las operaciones y su resultado final guiado por el plan de la calidad. Mejora de la calidad: conduce las operaciones a niveles de calidad marcados de mejor manera a lo que se ha planteado.

Juran teorizó que todo cambio organizacional debe integrarse lentamente en una organización para que esta pueda ir adaptándose al cambio de manera oportuna, adaptándola para su uso, siendo la trilogía el medio para lograr el cambio en el desempeño, el principio de Pareto es un instrumento de análisis de datos para generar las propuestas de los proyectos estableciendo que unos pocos contribuyentes al costo son responsables de la mayor parte de éste (Gryna et al., 2007).

4.2.1.4. Teoría de la Calidad y Teoría de Sistemas

El segundo cambio significativo cualitativo fue la adopción de una orientación al sistema, en donde aparece lo que es el control de calidad total empleado por primera vez por Armand Vallin Feigenbaum, con el fin de integrar de modo eficaz los esfuerzos de un gran número de personas, se considera control de la calidad al trabajo realizado por toda la organización para mejorar la calidad (Camisón et al., 2006).

Feigenbaum establece las 19 pautas para el mejoramiento de la calidad, las cuales son:

1. Definición del control de la calidad total.
2. Calidad versus calidad.
3. Control.
4. Integración.
5. La calidad incrementa las ganancias.
6. Se espera calidad, no se la desea.
7. Los seres humanos influyen en la calidad.
8. El Control de la Calidad Total se aplica a todos los productos y servicios.
9. La calidad abarca todo el ciclo de vida del producto.

10. El control del proceso.
11. Define sistema de Gestión de la Calidad Total
12. Beneficios.
13. El coste de la calidad.
14. Organice para el control de la calidad.
15. Facilitadores de la calidad, no policías de la calidad.
16. Compromiso permanente por parte de la dirección.
17. Use herramientas estadísticas.
18. La automatización no es una panacea.
19. El control de calidad en las fuentes (Cubillos y Rozo, 2009).

Kaoru Ishikawa define el control de calidad como: el conjunto de procesos para un producto de calidad que sea el más económico y a su vez útil para el consumidor (Cubillos y Rozo, 2009). Entre sus principales aportaciones se tiene: la gráfica de Pareto, diagrama causa-efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión y gráfica de control Shewhart. Donde decía que la calidad debe imponerse y mostrarse a cada uno de los departamentos de la empresa (Hernández, 2010).

Edward Deming fue el que desarrollo el Control de la Calidad Total, mediante el Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) que les permitirá para mejorar y ser competitivos (Chacón y Rugel, 2018). Este ciclo es un instrumento que se enfoca en la solución de problemas para el mejoramiento continuo, con ayuda de un diagnóstico inicial que identifican fallas para mejorar comparando los planes con los resultados, si estos no salen como se los esperaba se replantea un nuevo diseño de medidas que anulen el problema (Castillo, 2019).

Al buscar la mejora continua se debe cumplir dicho ciclo, es por ellos que Castillo define a estos cuatro conceptos de la siguiente manera:

Planear: concertar los planes y la visión de la meta que tiene la institución en un tiempo determinado, donde se debe establecer el objetivo, realizar un diagnóstico para conocer la situación

actual en la que se encuentra, y de lo que es necesario mejorar, luego se procede a desarrollar una teoría de la posible solución para mejorar y brindar un mejor servicio a los usuarios.

Hacer: Aquí se desarrolla el plan de trabajo de la mano de algún control para vigilar que se lo esté realizando de la manera que se ha señalado, midiendo las tareas realizadas y el tiempo que se empleó en dichas actividades.

Verificar: donde se comparan los resultados planeados con los obtenidos realmente de acuerdo a los indicadores establecidos, siendo la medición necesaria para poder así mejorar.

Actuar: este viene siendo la última parte del ciclo de la calidad porque al momento de verificar los resultados y se lo logró lo que se tenía planeado, se sintetizan y documentan los cambios que existieron, si ocurre lo contrario se actúa de manera inmediata corrigiendo lo planteado y se establece un nuevo plan empezando el ciclo nuevamente.

Es por ello que resulta fundamental conocer a tiempo los errores y falencias que han ocurrido a lo largo del proceso para poder enmendarlas de inmediato para así no obtener resultados negativos dentro de la organización, a su vez brindando un mejor servicio a cada uno de los usuarios.

4.2.1.5. Teoría de la Calidad Orientada al Coste

Esta se enfoca en la prevención de la calidad para reducir los costes de la calidad en donde Philip Crosby relaciona a la calidad con el grado de perfección que tenga un producto o servicio, controlando la variabilidad en su proceso y a su vez el nivel de satisfacción que tiene el cliente, también plantea lo que es el concepto “cero defectos”, siendo importante las relaciones humanas que se tiene en el trabajo, donde se menciona que los errores pueden ser causados por dos factores como son la falta de conocimiento y falta de atención. El conocimiento puede ser medido y las deficiencias se corrigen por la propia persona, esta a su vez se compromete a vigilar cada detalle y a evitar cometer errores lo que permitirá llegar a los cero defectos (Alvaro y Rivas, 2006).

Al reducir costos, permite aumentar la creación de valor, pero a su vez evitando el desperdicio de productos que salgan defectuosos en alguno de los procesos. A su vez Shingo insistió en lo que es la limpieza organizativa y el orden en el uso de las herramientas por lo que plantea el sistema “5S” que significa arreglo apropiado, orden metódico, aspecto limpio, limpieza y disciplina (Camisón et al., 2006).

4.2.1.6. Teoría de la Calidad y Recursos Humanos

Se establece la importancia del compromiso humano con la calidad que permitiría arreglar una producción libre de cualquier error, en donde el obrero es el responsable de las operaciones que realiza. Para esto la dirección es el liderazgo de la calidad, la toma de decisiones no solo se enfocaba en los altos mandos o directivos, ya se consideraba a todo el personal en iguales condiciones de mejorar la calidad, la formación de los empleados permitirá potenciar al máximo su creatividad y adiestrarlos en técnicas para prevenir defectos (Camisón et al., 2006).

La Jerarquía de las necesidades básicas que propuso Abraham Maslow se ha convertido en una de las principales teorías en lo relacionado con la motivación, gestión empresarial y comportamiento dentro de una organización, esta propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas donde se las establece en cinco categorías en orden jerárquico: necesidades fisiológicas o los llamados impulsos fisiológicos, seguridad y protección, afiliación, reconocimiento y autorrealización en relación a su importancia en la supervivencia y capacidad de motivación. Relacionada a la motivación de los trabajadores, los cuales ofrecerán mejores resultados, siendo esto muy importante dentro de la organización (Maslow, 1991).

4.2.1.7. Teoría de la Calidad y Organización

La mejora continua está conformada por cuatro elementos los cuales son la cultura, los métodos, el dinero y las personas. El trabajo en equipo es un rasgo básico de la gestión de la Calidad Total, siendo este un proceso de transformación y cambio de la cultura organizacional buscando que la organización este enfocada en la satisfacción completa del clientes interno o externo, enfocado en obtener mejores resultados mediante cambios de la forma en la que se realizan las actividades con la asignación eficiente de los recursos que poseen. Las equivocaciones o errores no se consideran como un problema como tal sino una oportunidad de mejora para realizar de mejor manera sus actividades (Schein, 1988).

Entonces la cultura dentro de una organización debe tener como característica la orientación basándose en el cliente, apoyo a la alta dirección, compromiso que tienen los empleados para la organización, así como para los usuarios y la orientación interna, permitiéndoles a las empresas así la obtención de mayores resultados en lo que se relaciona a la calidad (Giménez et al., 2014).

4.2.1.8. Teoría de la calidad reorientada al proceso

Aquí se busca mejorar lo que ya existe como producto colocando algo nuevo para que esto nos brinde un resultado positivo, en donde aparece lo que es el termino Seis Sigma; presenta la importancia de reducir la variación, los defectos y los errores en todos los procesos a través de una organización para así permitir el aumento de la cuota de mercado, minimizar los costos al momento de la elaboración e incrementar la ganancia. Donde se asignas metas a corto plazo que se puedan alcanzar basadas en los objetivos planteados largo plazo, así como también proporcionan medidas que se aplican tanto a las actividades para producción como a los servicios que se brindan (F. Gómez et al., 2003).

Seis Sigma es un medio utilizado para reducir la complejidad de diseños de productos y procesos para aumentar su fiabilidad, teniendo como aspecto principal el ser menos costoso fabricar el producto de correcta manera, antes que gastar dinero en ajustes y correcciones que se han presentado durante el proceso de fabricación, siendo así que se establece la cuantificación de la calidad basada en la elaboración del producto, ya que se sustenta más en medidas que en experiencias, permitiendo así medir lo que se obtiene como resultado (F. Gómez et al., 2003).

4.2.1.9. Teoría de la Calidad y Marketing

Aparece la necesidad de adoptar estrategias basadas en la calidad a fin de desarrollar la orientación al cliente, analizando las necesidades de la sociedad, la organización busca así optimizar el uso de sus recursos adaptándolo a los requerimientos de los clientes, buscando sobre todo la optimización de los recursos adaptándolos a los requerimientos del cliente. Donde influyen varios factores relacionados a las personas que reciben el servicio, pudiendo esto valorarse de diferente forma en relación a los atributos que este tiene (Mora, 2011).

En donde la calidad del servicio está centrada en lo que son las quejas realizadas por usuarios del servicio, ente menor cantidad de quejas se diría que mayor calidad sin embargo puede existir el caso de que los usuarios no presentan quejas debido a que consideran que al realizarlo no lo utilizan de manera correcta con el fin de mejorar el servicio. De igual manera el aumento o disminución de quejas es representativo en relación a la calidad afectando directamente a la calidad del servicio (Mora, 2011).

4.2.1.10. Teoría de la Calidad y Estrategia

La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales, en donde resulta importante entender que las necesidades que tienen los clientes van cambiando con el tiempo, siendo estas mayores (Chacón y Rugel, 2018).

Es por esto que las Teorías de la Calidad se podría decir que son explicaciones sobre lo que es la calidad y el estudio de cómo conseguirlo implementándola en gran medida a los productos y servicios que se ofrece, permitiendo la identificación de elementos que estén relacionados a la calidad, pero sobre todo buscar aspectos que permitan satisfacer sus expectativas o a su vez superarlas.

Las Normas ISO, 2022 establecen a la Calidad Total como la Excelencia que esta a su vez se define como una estrategia de gestión de la organización, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Este tiene relación con lo que es el Ciclo Deming o PDCA, o también conocido como espiral de mejora continua basada sobre todo en lo que respecta mejora continua de la calidad.

En el ámbito de la gestión de organizaciones se denominan 8 principios de la Calidad Total los cuales se mencionan a continuación:

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.

Con el fin de mejorar el desempeño de la organización se establecieron esos principios de la gestión de la calidad, pero posterior a esto se establecieron 7 principios mencionados por Diaz y Salazar, (2021):

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora continua
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
7. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Esta se basa en un proceso de mejora continua de todas las actividades y procesos que se encuentran inmersas en este, donde se establece un principio, pero no un fin, el enfoque de la calidad ha sido muy distinto durante el tiempo que paso del enfoque basado en el producto lo que consistía en la inspección del mismo al que está basado en la satisfacción de los clientes tanto interno como externo (Vidal, 2014).

En donde todo se busque promover la calidad y la mejora continua en las organizaciones, que se puedan establecer principios de calidad total fomentando la excelencia con lo que se conseguirá un mejor nivel de competitividad. El Modelo de Excelencia es una herramienta importante dentro de las organizaciones, enfocándose en la mejora continua basados en los principios de gestión de Calidad Total (Gómez y Martínez, 2014).

4.3.Marco Conceptual

4.3.1. Servicio

Según Duque (2005) el servicio es entendido como el conjunto de acciones o actividades realizadas para satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando un producto a los mismos, pero este puede ser de forma tangible o intangible. Entre las características de los servicios tenemos:

- La intangibilidad: No son objetos, más bien son resultado, siendo así que muchos de estos no pueden ser verificados por el usuario para asegurarse de su calidad.
- La heterogeneidad: ya que la presentación puede ser muy variable entre cada persona o a la vez el tiempo en el que se utiliza el servicio, entonces se enfoca a lo que el usuario percibe de forma individual.
- La inseparabilidad: interacción existente entre el usuario y la persona de contacto de la empresa que brinda el servicio, afectando lo que corresponde a calidad y su evaluación. Dentro de esta se pueden identificar consecuencias importantes sobre la calidad: los servicios son más difícil de evaluar que los bienes, los servicios tienen mayor variabilidad y una percepción diferente en cada usuario, la valoración se da entre la comparación de lo que son expectativas-resultados y dentro de lo que es la evaluación se toma en cuenta los resultados y procesos de los servicios.

Algunos de los puntos que se deben considerar es que este servicio sea de buen trato a sus usuarios, brindando la posibilidad de que este pueda dar su agradecimiento o queja que permitirá su mejoramiento.

Hablar de servicio resulta impredecible debido a las exigencias y requerimientos que tienen los usuarios, implica tratar la complejidad de acciones intangibles. Este no se puede observar, pero se lo puede sentir y percibir, por ende, evaluar la calidad se transforma en un sentido de percepción de cada usuario en relación a lo que brinda dicha institución, por tal motivo se debe utilizar una metodología clara y correctamente establecida para medir de la mejor manera la calidad del servicio (Izquierdo Espinoza, 2021).

4.3.2. Servicio vs Producto

Pérez y Pérez, (2006) establecen que un producto es un bien material o idea que otorgue un valor al consumidor con el fin de satisfacer cualquier necesidad. Este nos menciona que, para conocer el producto a profundidad, de deben tomar en cuenta nueve elementos los cuales son los siguientes: núcleo, calidad, precio, envase, diseño, forma y tamaño, marca, nombre y expresiones gráficas, servicio, imagen del producto e imagen de la empresa.

La principal diferencia entre lo que es un producto y un servicio es que el primero se puede percibir con cualquiera de los sentidos ya que es presentado de forma física produciéndolos en

grandes cantidades mientras que el servicio es el acto o desempeño que se puede ofrecer a una persona, siendo este intangible, donde al brindar este se utilizan elementos tangibles para poder producirlo prestados de manera individual, por ende la percepción de este se basa en lo que sería las relaciones de confianza que este le brindo (Salazar et al., 2019).

4.3.3. Calidad del servicio

La calidad de un servicio se basa en el conocimiento de las necesidades de los usuarios y en mejorar las expectativas que tienen de un determinado servicio, este tiene una relación directa con lo que tiene que ver con la satisfacción del cliente, en el motivo de que estos usuarios obtienen servicios de calidad encuentran satisfacción generando en ellos complacencia lo que permitirá seguir utilizando este servicio (Izquierdo Espinoza, 2021).

Menciona Cardozo (2021) en lo que corresponde a evaluar la calidad del servicio se observan las siguientes tendencias: calidad, satisfacción y valor. Para que esto exista se debe mantener un soporte en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable garantizando a los usuarios una buena imagen. Es muy importante para la organización establecer estrategias para ayudar a los equipos a organizar mejor las demandas y optimizar procesos operativos.

Según lo que mencionan Martínez y Martínez (2007) a partir de la década de los ochenta, se han propuesto diversos modelos para medir lo que es la percepción de la calidad, siendo estos los siguientes: el “*Paradigma de la desconfirmación*” de Oliver (1980), el “*Modelo Nórdico*” desarrollado por Grönroos (1984), el “*Modelo SERVQUAL*” propuesto por Parasuraman (1985), el “*Modelo de Tres Componentes de la Calidad del Servicio*” de Rust y Oliver (1994) y el “*Modelo de Desempeño Evaluado*” que fue planteado por Teas (1993). Los modelos antes mencionados se basaban en lo que era la expectativa, por lo que se estableció una nueva perspectiva que considera innecesario e irrelevante incluirlas, ya que las percepciones en muy raros casos se serán superiores de las expectativas. Lo cual ha llevado al desarrollo de modelos alternativos como son “*SERVPERF*” establecida por Cronin y Taylor (1992), la “*Escala de Calidad del Servicio en un Entorno Minorista*” de Dabholkar (1996) y el “*Modelo Jerárquico Multidimensional*” de Brady y Cronin (2001).

Los párrafos a continuación mencionaran lo que son modelos basados en las expectativas de los usuarios, es decir lo que esperan recibir al utilizar el servicio, como primer modelo tenemos:

Paradigma de la desconfirmación de la Expectativa (EDT)

Fue desarrollado por Oliver (1980) a partir de modelos cognitivos de percepciones de los consumidores antes de obtener el producto y las consecuencias de las percepciones iniciales influenciando en lo que tiene que ver con volver a utilizar el producto o servicio. Por lo que esta busca explicar el comportamiento del consumidor en la relación a la satisfacción con los productos y servicios. Basado en lo que tiene que ver con el comportamiento del consumidor en donde la satisfacción es co-determinada por la desconfirmación de la expectativa (Marreiro, 2014). La perspectiva de la continuidad se da en un proceso de cinco etapas:

Figura 1

Etapas del proceso de desconfirmación de la expectativa



Nota. Adaptado de Marreiro (2014)

Se relaciona directamente con el tamaño de la expectativa que el individuo posee al iniciar el proceso del consumo comparado con el desempeño efectivamente evaluado al consumirlo, en donde la expectativa juega un rol importante en la satisfacción del servicio utilizado.

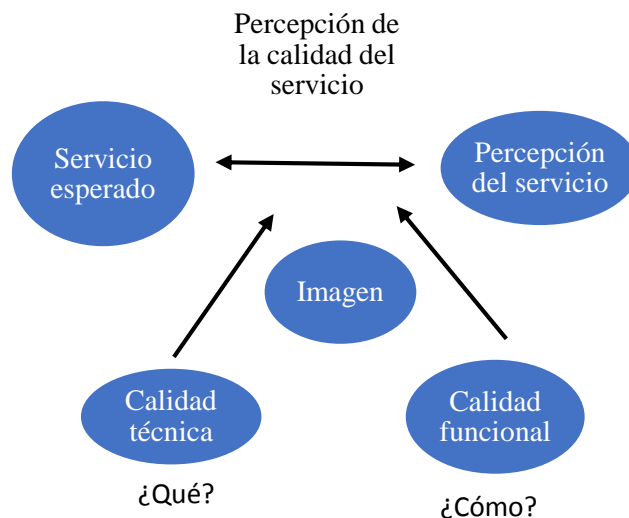
Modelo Nórdico

Este también es conocido como el modelo de la imagen, propuesto por Grönroos durante los años 1988 y 1994, la cual relaciona a la calidad como una imagen corporativa, siendo esta calidad percibida por los usuarios a través de la integración de la calidad técnica entendiéndose a esta como lo que se da y la calidad funcional que es la forma en la que se da teniendo una relación que dan como resultado la imagen corporativa.

El usuario es influido por el resultado del servicio, pero también se debe tomar en cuenta la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Así como se puede apreciar en la siguiente ilustración:

Figura 2

Modelo Nórdico



Nota. Adaptado de Duque (2005)

Para obtener una buena calidad percibida esta debe cumplir con las expectativas del usuario, en donde también se describe que el exceso de expectativas genera problemas en lo que sería la evaluación de la calidad, Grönroos busca explicar que la experiencia de la calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por componentes como son la calidad técnica y la calidad funcional.

Modelo SERVQUAL

Como lo establece Duque (2005) el modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se lo ha denominado SERVQUAL, que es el desarrollo de un instrumento cuantificable que permitiera medir la calidad del servicio separando lo que son las expectativas y percepciones de un usuario, en donde plantearon diez determinantes de la calidad del servicio, siendo estos los siguientes:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Profesionalidad
- Cortesía
- Credibilidad:
- Seguridad
- Accesibilidad
- Comunicación
- Comprensión del cliente

Sin embargo estas dimensiones no son de forma necesaria independientes las unas de las otras, que mediante estudios estadísticos encontraron correlación entre estas dimensiones permitiendo plantear cinco que son las siguientes:

Confianza o empatía: muestra el interés individual que ofrece la institución a cada uno

Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa.

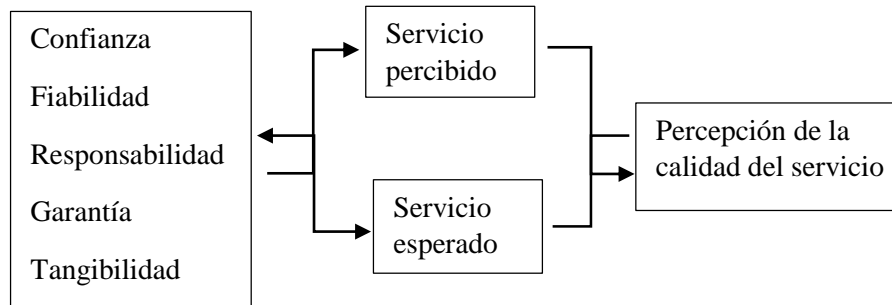
Responsabilidad: seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar lo que es credibilidad y confianza.

Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio de forma rápida.

Tangibilidad: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y comunicación.

Figura 3

Modelo SERVQUAL



Nota. Tomado de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16). Como fue citado en Duque (2005).

Estas dimensiones permiten determinar la diferencia existente para el usuario entre lo esperado y lo percibido. Lo que condicionaba la formación de las expectativas eran la comunicación boca-oído, necesidades personales, experiencias pasadas y comunicaciones externas. Tomando en cuenta las dimensiones antes mencionadas se agregaron 22 ítem dentro del cuestionario que permitirá obtener las respuestas que se necesitan para conocer las percepciones y 22 ítem que permite conocer las expectativas dando un total del cuestionario de 44 preguntas para evaluar la calidad del servicio (Mendoza, 2002).

Modelo de Tres Componentes de la Calidad del Servicio

Este modelo es establecido por Rust y Oliver en el año de 1994 el cual menciona sus tres elementos que lo componen establecido para productos físicos los cuales son:

El servicio y sus características es lo que tiene que ver con el diseño del servicio antes de ser entregado al cliente, incluyendo lo que son las características específicas, los elementos son establecidos una vez que se ponen en consideración el mercado objetivo lo que tiene que ver con las expectativas. El ambiente que rodea el servicio se divide en dos perspectivas, el ambiente interno se enfoca en lo que corresponde a la cultura organizacional y el ambiente externo se orienta en lo que se relaciona al ambiente físico de la prestación del servicio. El proceso para enviar el servicio o entrega es lo que viene siendo el desarrollo del papel, siendo esta la forma en la que se presta el servicio.

Es por ello que las percepciones de la calidad no requieren experiencia con el servicio o proveedor, mientras que la satisfacción es netamente experimental (Núñez y Juárez, 2018).

Modelo del Desempeño Evaluado

Fue planteado por Teas en el año de 1993 plantea que el incremento de la diferencia entre las percepciones y expectativas no necesariamente es el incremento continuo en lo que corresponde a la calidad percibida como lo establece SERVQUAL. La validez del modelo de vacíos de SERVQUAL presenta problemas respecto con lo que es la definición conceptual de las expectativas, lo cual no permite una correcta interpretación y su justificación de en lo que corresponde a la teoría (Duque, 2005).

Este modelo establece puntuaciones con ponderación respecto de la calidad del servicio, siendo estas de la siguiente manera establecidas: expectativas altas (puntuación +1) y percepciones altas (puntuaciones +7).

Los modelos que se mencionaran a continuación se presentan mediante lo que son las percepciones de la calidad es decir cuando el servicio ha sido utilizado “SERVPERF” establecida por Cronin y Taylor (1992), la “Escala de Calidad del Servicio en un Entorno Minorista” de Dabholkar (1996) y el “Modelo Jerárquico Multidimensional” de Brady y Cronin (2001).

SERVPERF

Así como lo mencionan Motta y Motta, (2022) para conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a un servicio, este para poder medirlo se utiliza el instrumento como es la escala SERVPERF el cual es propuesto por Cronin y Taylor en el año de 1992, basándose en lo que es el modelo SERVQUAL, en este se establece un método más conciso ya que se basaba únicamente en lo que son las percepciones, siendo empleadas la misma escala y dimensiones, pero con modificaciones como son el enfoque de evaluación y las preguntas en el instrumento utilizado (Duque, 2005).

Es por este motivo que al existir insatisfacción de los usuarios de la organización que brinda el servicio genera lo que es la insatisfacción produciendo la reducción de ventas siendo así la baja en la rentabilidad de la organización.

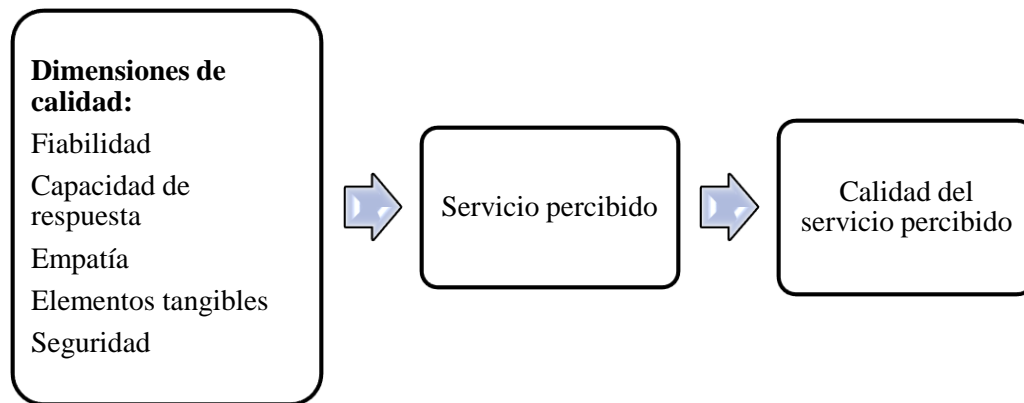
Este modelo consta de 5 elementos o dimensiones que se deben tomar en cuenta dentro de del mismo los cuales se mencionaran a continuación: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los cuales Motta y Motta, (2022) los describe de la siguiente forma:

- Tangibilidad: corresponden a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y aspecto personal que brindan el servicio.
- Confiabilidad: disposición que tiene el proveedor del servicio en ayudar al usuario proporcionando el servicio de manera oportuna de forma fiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los usuarios, proporcionando rápido el servicio.
- Seguridad: conocimiento y la cortesía de los empleados, su capacidad para inspirar confianza y seguridad, protegiendo el usuario y sus bienes durante la prestación del servicio.
- Empatía: entender las necesidades que tiene el usuario y responder de la manera adecuada dicha necesidad.

Así como también cabe recalcar que al utilizar este instrumento se puede identificar áreas de mejora y trabajar en ellas para mejorar la satisfacción del usuario. La metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que se utiliza en SERVQUAL, pero en este modelo no toma en cuenta las expectativas de los usuarios, más bien mide la percepción sobre la calidad del servicio, siendo este el factor determinante para evaluar la calidad. Definiéndola como la percepción como principal punto de satisfacción del usuario entonces es el estado de ánimo del usuario, resultando comparar el rendimiento percibido con sus expectativas (Navas, 2019).

Figura 4

Modelo SERVPERF



Nota. Tomado de (Navas, 2019)

Implementando este modelo a través de un instrumento para recolectar información necesaria dentro de una investigación, tiene un punto de ventaja ya que los usuarios evaluados utilizan menos tiempo en poder responder cada uno de los ítems, siendo esto positivo ya que los usuarios responderán de mejor manera las afirmaciones, pues este requiere menos tiempo en realizar el cuestionario (Torres y Luna, 2017).

Escala de la calidad del servicio en un entorno minorista

Mencionan Lavado y Leal (2005) que esta escala de la calidad del servicio la propone Dabholkar en el año de 1996 siendo este un enfoque contingente a nivel transaccional o de encuentro, en donde la calidad de servicio y la satisfacción son muy similares, en donde se establece que el servicio es cognitivo y la satisfacción es afectiva, la relación de estas dos se da por una serie de contingencias relacionadas a la emoción es decir las características del servicio prestado y del cliente.

En donde se puede apreciar que si la experiencia hay poca emoción se refiere a lo que es la calidad de servicio – satisfacción y cuando un alto grado de emoción es satisfacción – calidad de servicio, en donde se toma en cuenta el tipo de cliente que utiliza el servicio (Lavado y Leal, 2005).

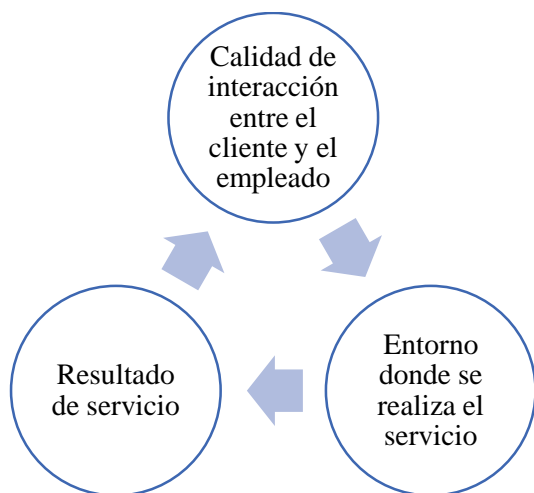
Modelo Jerárquico Multidimensional

Este modelo fue elaborado por Brady Cronin en el año 2000 el cual es un modelo cualitativo y se basa en estudios anteriores como son el de Zeithaml, Grönroos, Dabholkar entre otros siendo estos los que establecen su conformación en tres niveles, siendo el primero las percepciones

globales que tienen los clientes, el segundo son las dimensiones primarias y el tercer nivel se encuentran las subdimensiones. Estos dos autores establecen la percepción que tienen los clientes respecto a la calidad se forma en tres dimensiones, las cuales son:

Figura 5

Modelo Jerárquico Multidimensional



Nota. Adaptado de Mimbela y Gamarra (2018)

Para entender mejor se explica cada de las dimensiones, la calidad de interacción donde los servicios son intangibles y caracterizado por la inseparabilidad, esto tiene lugar durante la prestación de servicios los cuales tienen mayor efecto sobre la percepción de la calidad del servicio, teniendo factores influyentes como la actitud, experiencia y comportamiento. En relación a la calidad del entorno, el ambiente físico tiene influencia en la percepción global sobre la calidad de servicio porque es aquí donde se desarrolló el servicio, por consiguiente, al tener un buen ambiente permite brindar un buen servicio. En lo relacionado a la calidad del resultado se toma en cuenta lo que es el tiempo de espera, percepción final del usuario y atributos que permite controlar si los usuarios creen que el resultado del servicio es bueno o malo (Mimbela & Gamarra, 2018).

4.3.4. Servicio de Desarrollo Infantil Integral

El Desarrollo Infantil Integral forma los conocimientos necesarios que permitirá planificar y llevar a cabo estrategias de estimulación temprana, en todas las áreas que permita el desarrollo de los niños que son la salud, alimentación e higiene esto siempre y cuando se cuente con la corresponsabilidad con la familia, la comunidad y demás instituciones que puedan relacionarse.

El servicio de Desarrollo Infantil Integral está dirigido a niñas y niños de 1 a 3 años de edad, con el cuidado diario de 6 a 8 horas, buscando mejorar el desarrollo a través de destrezas permitiendo conseguirlo mediante las 4 áreas principales: desarrollo cognitivo, desarrollo social y emocional, desarrollo del habla – lenguaje y desarrollo físico. Con un equipo de profesionales: coordinadores, especialistas de atención de primera infancia, psicólogos, trabajadora de servicios sociales y educadoras infantiles de los centros de desarrollo que ejecutan los procesos (Municipio de Quito, 2022).

Componentes de la calidad en el servicio de Desarrollo Infantil Integral

En lo relacionado a los componentes de la calidad en relación al servicio de Desarrollo Infantil Integral se tiene que considerar los siguientes establecidos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2022), siendo este el ente rector de la Política Pública de la Primera Infancia. A través del Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2022-051 en donde se establece la Norma Técnica del Servicio de Centros de Desarrollo Infantil CDI siendo está de cumplimiento obligatorio para cada unidad de los servicios en CDI públicos (Directos – Convenios), fiscomisionales y privados en el territorio nacional aprobada en el año 2022.

Dentro del marco legal de esta norma técnicas se encuentran la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, Ley Orgánica del Régimen de Soberanía Alimentaria y Código de la Niñez y Adolescencia.

La Norma técnica está estructurada por gestiones y estándares de calidad, siendo estos de cumplimiento obligatorio para los CDI públicos (directos – convenios), privados y fiscomisionales.

1. Gestión técnica inicial

Determina los lineamientos para la apertura de una unidad de atención y requisitos a cumplir para acceder al servicio

En lo que se toma en cuenta los siguientes estándares

Infraestructura

Permisos de funcionamiento

Recepción de documentos

2. Gestión de salud y nutrición

La salud de los niños incluye el bienestar físico, mental y social, basado en una alimentación saludable, actividad física y demás actividades en relación a la edad. Dentro de esta se establecen los siguientes estándares:

Control salud

Administración de medicamentos

Estado nutricional

Monitoreo estado nutricional

3. Gestión de alimentación

El CDI entrega una asistencia alimentaria a través de 4 tiempos de comida diaria, emitiéndose a los lineamientos de la subsecretaría de Desarrollo Infantil. Dentro de esta tenemos el siguiente estándar:

Servicio de alimentación

4. Gestión de articulación intersectorial

Articulación intersectorial como una estrategia que permite convocar a los diferentes sectores públicos y privados, responsables de implementar acciones encaminadas a atender a la primera infancia. Teniendo los siguientes estándares:

Articulación intersectorial

Continuidad educativa

Seguimiento nominal

5. Gestión de participación familiar y comunitaria

Articulación con la familia y comunidad, acciones para fortalecer la participación en acuerdos y compromisos.

Conformación del comité de familias

Principales acciones de las familias, comunidad y comité de familias.

6. Gestión metodológica

Brindan atención presencial aplicando el “Procedimiento para la prestación del servicio de Centros de Desarrollo Infantil CDI”. La metodología del juego y aprendizaje se basa en tres pilares fundamentales en la atención de los niños de 1 a 3 años, siendo abierta, flexible y adaptarse a las necesidades de los niños:

- El juego: se considera como el eje principal y transversal a través del afecto, cuidado cariñoso e interacciones
- Articulación MIES-MINEDUC: enfoque de protección integral a través de las atenciones que proponen 4 realizaciones (Juego, Lenguaje, Salud – Nutrición y Entornos Protectores).
- Competencias coordinador, directora y educadora: enfocada a las actitudes, interacciones positivas, atención oportuna, demostraciones de afecto, cariño y promoción del aprendizaje.

Los estándares que están dentro de esta son los siguientes:

El juego

Articulación MIES-MINEDUC

Competencias educadoras y coordinadora y/o directora CDI

Jornada diaria

Planificación juego y aprendizaje

Rincones

Círculos de estudio

7. Gestión del talento humano

Dentro de este se establece el personal dentro de lo que es el MIES, en donde se establecen los siguientes estándares:

Nivel zonal y DMQ - (no aplica a CDI privados)

Nivel distrital (no aplica a CDI privados)

Equipo técnico de soporte nivel distrital Tipo A o Tipo B - (no aplica para CDI privados)

Equipo operativo de la unidad de atención CDI públicos (directos-convenios), fiscomisionales y privados

8. Gestión administrativa

La coordinadora es la responsable de la gestión administrativa de la unidad de atención CDI, aplicando la normativa nacional que regula las acciones en las gestiones: salud, nutrición, servicio externalizado de alimentación, articulación intersectorial, participación familiar y comunitaria, metodología, talento humano, administración y riesgos. Se tiene los siguientes estándares:

Reuniones de equipo

Planificación de actividades y elaboración de informes

Levantamiento e ingreso de información

Período de atención

Control de documentos y archivos

Inventarios

Transporte

9. Gestión de mobiliario y equipamiento

Este debe ser acorde a la edad de los niños cumpliendo las normas de seguridad correspondientes. Se establecen los siguientes estándares:

Mobiliarios

Equipamiento – material didáctico

10. Gestión de mantenimiento y limpieza de las instalaciones

Se debe contar con un área para guardar implementos de limpieza, seguro y sin acceso para los niños. Se establecen los siguientes estándares:

Mantenimiento

Limpieza

11. Gestión de riesgos

En los Centros de Desarrollo Infantil deben estar en capacidad de prevenir el peligro, minimizar los riesgos, responder a emergencias y brindar primeros auxilios. Dentro de los estándares se encuentran los siguientes:

Gestión de riesgos

12. Gestión evaluación de seguimiento

El seguimiento permite recopilar información para evaluar el seguimiento tomando los siguientes estándares:

Evaluación de calidad

Evaluación de cooperantes

Evaluación de talento humano

Aplicación de indicadores de Desarrollo Infantil Integral

Seguimiento y acompañamiento técnico

4.3.5. Matriz FODA

La matriz FODA es utilizada como un instrumento que permite realizar análisis de la organización tomando como referencia los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de las metas, permite también efectuar el análisis para su difusión y divulgación (Ponce, 2007).

En donde se establecen lo que son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una organización, el análisis FODA permitirá realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que tienen la situación interna de una organización y la evaluación externa, por lo que se conoce la situación estratégica de la organización (Ponce, 2007).

Características del análisis FODA

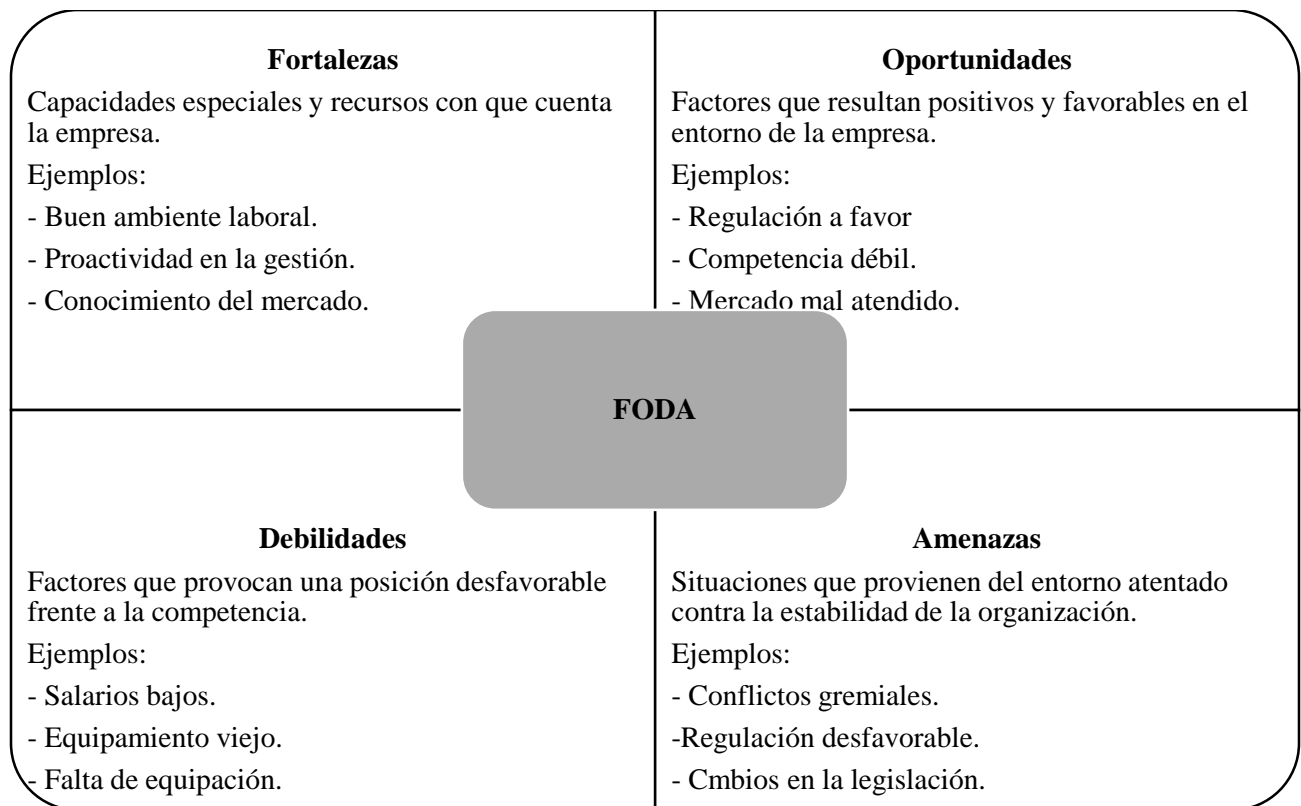
Menciona Telescopio (2019), información enfocada en las siguientes características de lo que es la Matriz FODA:

- Permite valorar la posición de la empresa en el tiempo, ya que sus componentes son dinámicos y no estáticos.
- Su implementación en el proceso de planeación estratégica se considera funcional cuando las debilidades se ven disminuidas, las fortalezas son incrementadas, el impacto de oportunidades es capitalizado en el alcance de los objetivos de la empresa, los cuales principalmente son: sobrevivencia en el mercado y elevar el nivel de ganancias.
- Sirve como un filtro que reduce nuestro universo de análisis, disminuyendo nuestra necesidad de procesamiento.
- Es una herramienta de mucha importancia para identificar los giros estratégicos que los empresarios tienen que realizar en ocasión de mantener sus empresas a flote y un mejor manejo.
- Busca detectar y aprovechar las oportunidades particulares para un negocio en un momento dado, eludiendo sus amenazas, mediante un buen uso de sus fortalezas y una neutralización de sus debilidades.
- Brinda información de diagnóstico para la adecuada toma de decisiones.

En la siguiente se puede observar un ejemplo de matriz FODA que se puede tomar como base:

Figura 6

Matriz FODA



Nota. Tomado como referencia de Ponce, H. La matriz FODA: Alternativas de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enseñanza e investigación en psicología, junio 2017. Vol. 12, Num.1: 113-

4.4.Marco Institucional

El ministerio de inclusión, económica y social ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza (Ministerio de inclusión económica y social, 2020).

4.4.1. Misión

Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad,

promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.

4.4.2. *Visión*

Ser el referente regional y nacional en la definición y ejecución de políticas de inclusión económica y social, contribuyendo a la superación de las brechas de desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana.

4.4.3. *Valores*

La gestión de la Institución se sustentará en los siguientes valores:

- a. **Integridad:** Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.
- b. **Transparencia:** Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.
- c. **Calidez:** Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.
- d. **Solidaridad:** Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.
- e. **Colaboración:** Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.
- f. **Efectividad:** Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuesto en su ámbito laboral.
- g. **Respeto:** Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.
- h. **Responsabilidad:** Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.
- i. **Liderazgo democrático:** Tomar decisiones después de fomentar la discusión grupal.

4.4.4. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que guían la gestión de la Institución son los siguientes:

- a. Incrementar el acceso y calidad de los servicios de inclusión social con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en pobreza o vulnerabilidad, para reducir las brechas existentes.
- b. Incrementar la promoción del desarrollo integral de la población que requiere de los servicios de inclusión social, durante el ciclo de vida; así como, la corresponsabilidad de las familias y comunidad ligadas a la prestación de los servicios que brinda el MIES.
- c. Incrementar las intervenciones de prevención en el ámbito de la protección especial para la población susceptible de vulneración de derechos.
- d. Incrementar la inclusión económica de la población en situación de pobreza a través del fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria (EPS) desde una perspectiva territorial, articulación de redes de actores de la EPS, e inserción en el cambio de la matriz productiva, como un mecanismo para la superación de desigualdades.
- e. Incrementar la movilidad ascendente de las personas y las familias en condiciones de vulnerabilidad y extrema pobreza a través de transferencias monetarias y el fortalecimiento de sus capacidades para concretar un proyecto de vida que les permita salir de su situación de pobreza.
- f. Incrementar la eficacia institucional del MIES.
- g. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MIES.
- h. Incrementar el desarrollo del talento humano del MIES.

4.5. Marco Legal

Constitución de La República Del Ecuador - Decreto legislativo 0, 2008

En la constitución de la República del Ecuador se establecen los siguientes artículos en lo referente al Desarrollo Infantil Integral:

- **Art. 3.-** Nos habla sobre garantizar el goce de los derechos, en particular en lo que es la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. Lo

cual es muy importante dentro del desarrollo infantil siendo así que permite mejorar en el niño la relación que tienen con los demás, en cuanto se brinda en los centros lo que es la educación, la salud y alimentación.

- **Art. 26.-** “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado”. Siendo esta un área muy importante, que garantiza la igualdad e inclusión que es indispensable para el buen vivir, donde resulta de vital importancia la participación de la familia y que esta se encuentre involucrada de manera constante.
- **Art 44.-** En este artículo se menciona que el Estado, la sociedad y la familia promoverán de manera prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, los cuales aseguran el ejercicio pleno de sus derechos, siendo estos más importantes frente al resto. Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, que se entienden como el proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades en un entorno familiar, escolar, social y comunitario que les brinde afecto y sobre todo seguridad.
- **Art 45.-** “Los niños tienen derecho a la integridad física; a su identidad, nombre y ciudadanía; a la salud integral y nutrición; a la educación y cultura, al deporte y recreación; a la seguridad social; a tener una familia”. Que les permita disfrutar de la convivencia dentro de la familia y en comunidad que sobre todo permita garantizar su bienestar.
- **Art 46.-** “El Estado adoptará medidas que aseguren a las niñas y niños menores de seis años atención que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario” que permitirá dar cumplimiento a sus derechos.

Código de Niñez y Adolescencia, 2014

- **Art 1 y 6.-** Nos mencionan lo que es la protección integral que el Estado, la sociedad y la familia deben garantizar para todos los niños que viven en nuestro país, con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute del goce de sus derechos.

Con lo antes mencionado, el código regula el goce y ejercicio de los derechos, deberes y responsabilidades de los niños, así como también los medios para que estos se lleven a

cabo, garantizarlos y protegerlos, en donde los niños y niñas son iguales ante la ley y no serán discriminados por ninguna causa, situación económica, estado de salud o cualquier otra condición propia o que venga de sus progenitores, representantes o familiares, no deben verse afectados frente a cualquiera de estas situaciones.

- **Art. 9.-** “La ley reconoce y protege a la familia como el espacio natural y fundamental para el desarrollo integral del niño, niña y adolescente”. Prioritariamente esto le corresponde al padre y a la madre, como la protección y cuidado de los hijos y la promoción y respeto de sus derechos.
- **Art. 32 y 96.-** Hace referencia a que todo los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación, que garantice su salud, seguridad alimentaria y desarrollo integral.

La familia es el núcleo básico de la formación social y el medio natural y necesario para el desarrollo integral de sus miembros, principalmente los niños, niñas y adolescentes. Recibe el apoyo y protección del Estado a efecto de que cada uno de sus integrantes pueda ejercer plenamente sus derechos y asumir sus deberes y responsabilidades.

Acuerdo Interministerial No. 0015, 2014

En este se menciona la Normativa para la autorización de funcionamiento de la prestación de servicios de desarrollo integral para la primera infancia que ofertan atención a niñas y niños de 0 a 5 años de edad para entidades particulares, fiscomisionales y públicas, entre el Ministerio de inclusión, económica y social con el Ministerio de Educación (Ministerio de inclusión económica y social & Ministerio de Educación, 2014).

- Art. 1.- “Las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo son de cumplimiento obligatorio para todos los prestadores de servicios de desarrollo integral para la primera infancia”.
- Art. 2.- El objetivo es regular la autorización de funcionamiento, renovación, ampliación y control de la prestación del servicio de desarrollo integral para la primer infancia.

Acuerdo Ministerial No. 038, 2023

En este se establece la Norma Técnica del servicio de Centros de Desarrollo Infantil CDI con el objeto de regular y orientar la prestación de los servicios, siendo de cumplimiento obligatorio para las unidades de los Servicios de Centros de Desarrollo Infantil CDI públicos (directos - convenios), fiscomisionales y privados, reguladas por el MIES en el territorio nacional, en corresponsabilidad con el Estado, instituciones privadas, la sociedad y la familia; de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República y demás normas nacionales e internacionales aplicables para el efecto (Ministerio de inclusión económica y social, 2023).

5. Metodología

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023, el cual se abordó con un enfoque de carácter mixto. Así como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista, (2020) representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias de toda la información recabada. Esta investigación fue de carácter cualitativa siendo el procedimiento metodológico que sustenta lo que es la recolección de la información (Anselmo et al., 2019) pero estas pasaron a ser cuantificables pues se procesaron los resultados de forma matemática. Además, el trabajo es de corte transversal pues se lo realizó en un tiempo determinado y no se compararon resultados de periodos anteriores, no experimental ya que no se manipuló variables, donde se recopiló información relacionada a la calidad del servicio brindado en los Centros de Desarrollo Infantil

Es importante detallar la metodología a implementar, se utilizó el método inductivo para la elaboración investigación, siendo este que a partir de hechos particulares es decir enfocados en cada padre de familia de los usuarios del servicio permitió conocer un todo en relación a la satisfacción del servicio que se brinda en los Centros de Desarrollo Infantil.

Objetivo 1

Para dar cumplimiento al primer objetivo *Describir la situación actual del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023*, se utilizó la técnica de la observación directa a través del instrumento ficha de observación adjunta en el Anexo 2, además nos ayudó la aplicación del cuestionario actitudinal ya que estas nos permitieron constatar mediante la descripción lo que es la situación en la que se encuentra el servicio dentro de los CDI, realizándolo de manera escrita cada una de las circunstancias que fueron observadas al realizar la visita a cada Centro de Desarrollo Infantil, se contó con el apoyo de cada una de las coordinadoras, para recorrer las instalaciones de cada uno de los CDI. Realizándolo desde el 26 de junio hasta el 4 de julio.

Para realizar el formato de ficha de observación se tomó como referencia lo establecido en la Norma Técnica para los Centros de Desarrollo Infantil del Ministerio de inclusión, económica y social, al realizar las visitas a cada uno de centros de desarrollo infantil de la ciudad de Loja, se puso observar fachada de las instalaciones en buen estado, varios centros utilizan infraestructuras de casa arrendadas adecuándolas a las necesidades de los niños, estando los espacios limpios, así como se establecen las áreas que deben tener cada centro en rasgos generales si los cumple, contando con materiales adecuados para la edad de los niños, manteniendo la seguridad y cuidado para los niños. Esto se lo pudo llevar a cabo pues se obtuvo aprobación necesaria desde la coordinación Zonal 7 del Ministerio de inclusión, económica y social MIES esto puede ser observado en el Anexo 6.

Objetivo 2

Para dar cumplimiento al segundo objetivo: *Medir la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023.* Se utilizó como base la [Norma Técnica para los Centro de Desarrollo Infantil CDI](#) establecida por el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, la cual menciona que; para ofertar un servicio de calidad, se debe, en cada CDI realizar las siguientes gestiones:

- Técnica inicial
- Salud y nutrición
- Alimentación
- Articulación intersectorial
- Participación familiar y comunitaria
- Metodología
- Talento humano
- Administrativa
- Mobiliario y equipamiento
- Mantenimiento y limpieza de las instalaciones
- Riesgos y evaluación/seguimiento.

Para poder afrontar la recolección de datos, se establecieron 6 dimensiones de estudio, en las que se agruparon las gestiones de la siguiente manera:

- **Participación familiar, comunitaria y redes sociales:** integra la gestión participación familiar – comunitaria y la Gestión técnica inicial.
- **Proceso socio – educativo:** integra la gestión articulación intersectorial y gestión metodología.
- **Salud preventiva, alimentación y nutrición:** integra la gestión salud – nutrición y gestión alimentación.
- **Talento humano:** en esta se incluye lo que es la gestión de talento humano.
- **Infraestructura, ambiente educativo y protector:** integra la gestión de mantenimiento y limpieza de las instalaciones y la gestión mobiliario y equipamiento.
- **Administración y Gestión:** integra la gestión administrativa, riesgos y evaluación – seguimiento.

Ya que no existía un instrumento de recolección de datos establecido específicamente para este tipo de estudio, se realizó uno que consistía en un cuestionario actitudinal, adjunto en el Anexo 3; el cual constó de 28 ítems que fue valorado digitalmente por los padres de familia de los CDI, con la utilización de la escala de Likert; en un rango del 1 al 5 siendo los siguientes criterios: 1 completamente en desacuerdo, 2 parcialmente en desacuerdo, 3 No sabe, 4 parcialmente de acuerdo, 5 completamente de acuerdo.

En el Anexo 1 se observa la información de los 17 CDI que brindan el servicio de atención y cuidado a menores. En todos estos centros, según información de las autoridades encargadas de la gestión de desarrollo infantil del MIES en la ciudad de Loja, se pudo conocer que existen 738 menores bajo cuidado en los CDI. Con base en esta población se obtuvo la muestra correspondiente según el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{(z_{\alpha/2})^2 p * (1 - p^*)}{E^2}$$

Donde:

- **n:** *Tamaño de la muestra*
- **Z:** *1,96 ya que se lo realizó con un 95% de confianza*

- p^{*1} : Estimación de la proporción poblacional de padres que creen que el servicio es de calidad (información recolectada de muestra piloto)
- E : Máximo margen de error permitido

$$n = \frac{(1,96)^2 0,75 * (1 - 0,75)}{0,05^2}$$

$$n = 288$$

Este proceso de levantamiento de datos se realizó entre los meses junio – julio del año 2023, el cual se lo llevo a cabo mediante un cuestionario realizado en *Google Forms* siendo este en línea, el cual se compartió a las coordinadoras a través de la aplicación WhatsApp, porque fueron las que les compartieron a los padres de familia en el grupo que tienen por cada Sala de forma interna en cada CDI por la aplicación antes utilizada.

Según como lo menciona Quero (2010) para valorar si el cuestionario aplicado cumplía con dos características básicas como son la confiabilidad y la validez, siendo estos aspectos claves, se aplicó el coeficiente asociado a la fiabilidad de un instrumento de medida, mayormente conocido como Alpha de Cronbach para conocer la variabilidad que tienen los datos, este al tener menor cantidad de errores al momento de la medición, siendo así el instrumento confiable en su aplicación, es por esto que se estable que al obtener como resultado final del cálculo del Alpha de Cronbach un puntaje más del 70% se puede tomar la decisión de que este si brinda la confiabilidad que se necesita para la investigación. A continuación, se describe la formula correspondiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- α = Alpha de Cronbach
- K = # de ítems/preguntas en el cuestionario
- $\sum S_i$ = Sumatoria de la varianza de cada ítem
- S_t = Varianza del instrumento

¹ La proporción se la obtuvo gracias a una encuesta piloto realizada a una muestra de 45 padres de familia de los Centros de Desarrollo Infantil objeto de estudio.

Para lo que fue el procesamiento de datos se obtuvo un promedio y variabilidad de cada dimensión posterior a esto se obtuvo el valor promedio para luego mediante la fórmula de desviación estándar se obtuvo la variabilidad de cada dimensión, que dio paso a obtener el promedio y la desviación estándar muestral, también se creó el intervalo de confianza para lo que fue el promedio. Siendo así una adaptación del modelo SERVPERF ya que las dimensiones existentes en este modelo se las modifico en relación a las 6 dimensiones que se establecieron para medir la calidad, y gracias a la pregunta realizada en el cuestionario aplicado a los padres de familia sobre la importancia que les darían a las 6 dimensiones establecidas, se pudo realizar una ponderación final.

$$Q_i = \sum_{j=1}^k W_j * P_{ij}$$

Donde:

- Q_i = calidad percibida global del elemento i
- k = número de atributos, 28 en este caso
- P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j
- W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

Seguido de esto, para obtener una estimación de la satisfacción poblacional acerca de la calidad percibida por los padres de familia en la ciudad de Loja, se utilizó la metodología del intervalo de confianza con una seguridad de 95% para la media poblacional, siendo este el siguiente proceso metodológico a seguir:

$$\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Donde:

- \bar{x} = Media Muestral
- $t_{\alpha/2}$ = Estadístico de prueba cuando no se conoce la desviación estándar poblacional
- s = desviación estándar muestral
- n = tamaño de la muestra

Para establecer la valoración y el rango de rango de satisfacción de cada una de las dimensiones establecidas se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 1

Rango de satisfacción

Escala de LIKERT	Valoración	Rango porcentual de Satisfacción
1,0 - 1,5	Insatisfactorio	0-20
1,5 - 2,5	Medianamente Insatisfactorio	20-40
2,5 - 3,5	Regular	40-60
3.5 - 4,5	Medianamente Satisfactorio	60-80
4,5 - 5,0	Satisfactorio	80-100

Nota. Para asignar la valoración se usarán los datos obtenidos del intervalo de confianza

Objetivo 3

Para dar cumplimiento al tercer objetivo *Elaborar una propuesta de mejora para el servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023.* Se lo realizó gracias a los hallazgos encontrados, con los instrumentos de recolección de información permitiendo desarrollar un documento de plan de mejora con los resultados recabados desde la percepción de los padres de familia de los usuarios que son beneficiarios de este servicio, que fue entregado al encargado del Desarrollo Infantil en la ciudad de Loja esto se lo llevo a cabo con el fin de contribuir en la mejora de los servicios brindados en los Centros de Desarrollo Infantil CDI.

Lo primero que se realizó fue la identificación de necesidades y puntos débiles actuales, que, gracias a la observación directa de las instalaciones fueron identificadas, una vez identificados las necesidades y puntos débiles, se estableció los objetivos enfocados a la problemática identificada. A continuación de esto se diseñó un plan acción detallado para lograrlo, se estableció un presupuesto para la propuesta de mejora teniendo en cuenta los costos de la propuesta.

Se presentó la propuesta de mejora al responsable del centro de desarrollo infantil para su aprobación, siendo esta de manera clara y concisa, destacando los beneficios de la propuesta, para que así puede llegar a implementarse, cumpliendo los objetivos establecidos con anterioridad.

6. Resultados

En el siguiente apartado, se explicará el procedimiento que se siguió para el levantamiento de la información, para que de esta manera se pueda dar cumplimiento a los objetivos específicos y por consiguiente al objetivo general de la investigación realizada.

6.1.Descripción de la situación actual del servicio que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI – Loja, año 2023

Este objetivo específico se llegó alcanzar gracias a la utilización de las técnicas que se establecieron para cumplir con lo propuesto en el estudio, como fue la observación directa a cada uno de los Centros de Desarrollo Infantil para acercarse a las coordinadoras, utilizando también lo que es la ficha de observación además de esto la revisión documental.

6.1.1. Situación actual del servicio que se brinda en los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Loja, año 2023

El servicio de atención institucionalizada en lo que son los Centros de Desarrollo Infantil CDI a niños de 12 a 36 meses de edad es ejecutada por el Ministerio de Inclusión, Económica y Social (MIES), mediante administración directa o por convenio. Dentro del cantón Loja este servicio es brindando en 17 Centros de Desarrollo Infantil localizados en las parroquias: El Sagrario, San Sebastián, Sucre y El Valle.

Tabla 2

Resultados Ficha de Observación

Nombre del CDI	Personal						Infraestructura							
	Coordinadora	Educadoras	Personal limpieza	Manipulador alimentos	Fachada	Baterías Sanitarias	Área de Alimentación	Área de Cocina	Área Administrativa	Área de Salud	Sala de Espera	Salones	Material Didáctico	Rincones de aprendizaje
José Miguel Carrión Mora	1	9	2	3	Puerta externa deteriorada (oxidada).	11 para niños 5 para adultos	Espacio amplio y tamaño adecuado.	Distribución de alimentos.	Espacio exclusivo	Espacio para visita de los médicos.	Espacio para lactancia materna.	Espacio diferente grupo de edad	Buenas condiciones	Si
Ciudad Alegría	1	3			Área Adaptada, brindada por el CASMUL	3 baterías para niños	Espacio adecuado para los niños	Distribución de alimentos.	Compartida: CDI Niño Jesús, Coordinación CASMUL			2 salas comparten el mismo espacio	Materiales se han deteriorado	
Daniel Álvarez	1	5		1	Buenas condiciones , arrendada	4 baterías sanitarias para niños	Espacio adecuado para los niños.	Distribución de alimentos. Brinda el CASMUL	Área independiente			Espacio diferente grupo de edad	En buenas condiciones	Si
Infancia Universitaria a Mañana	1	5		1	Espacio arrendado y adecuado	Adecuadas 1 batería para cada Sala	Adecuada para los niños	Distribución de alimentos.	Área independiente	Espacio para visita de los médicos.		Cada Sala tiene su espacio	En buenas condiciones y con etiquetas	Si
Yahuarcoma	1	4		1	Espacio arrendado y adecuado	Adecuadas 1 batería para cada Sala	Espacio adecuado para los niños.	Distribución de alimentos.	Área independiente			Espacio diferente grupo de edad	En buenas condiciones	Si

Zamora Huayco	1	5	1	En buenas condiciones	4 baterías sanitarias para niños	Amplio y con material adecuado	Distribución de alimentos.	Área independiente	Espacio para visita de los médicos.	Espacio cómodo y amplio	Espacio diferente para cada grupo de edad	En buenas condiciones	Si
8 de diciembre	1	5	1	Espacio arrendado y adecuado para brindar el servicio	4 baterías sanitarias adecuadas para niños	Espacio adecuado para los niños.	Distribución de alimentos.	Área independiente			Espacio diferente para cada grupo de edad	En buenas condiciones	Si
Ciudad Victoria	1	4		Utiliza Infraestructura del CASMUL-Mayorista	3 baterías para los niños	Se encuentra en adecuación	Distribución de alimentos.	No existe un lugar adecuado-Provisional			2 salas comparten el mismo espacio	En buenas condiciones	
El Pedestal	1	7	2	Espacio arrendado y adecuado para brindar el servicio	5 baterías sanitarias	Espacio amplio y adecuado para los niños	Distribución de alimentos.	Área independiente	Espacio para visita de los médicos.		Espacio diferente para cada sala	En buenas condiciones para su uso	Si
Las Peñas				Espacio arrendado y adecuado para brindar el servicio	3 baterías sanitarias	Espacio amplio y adecuado para los niños	Distribución de alimentos.	Área independiente	Espacio para visita de los médicos.		Espacio diferente para cada sala	En buenas condiciones para su uso	Si
Niño Jesús	1	4		Área Adaptada, brindada por el CASMUL	3 baterías para niños	Espacio adecuado para los niños	Distribución de alimentos.	Compartida: CDI Ciudad Alegría, Coordinación CASMUL			2 salas comparten el mismo espacio	Materiales se han deteriorado	

Víctor Emilio Valdiviezo	1	4	1	Ocupan espacio independiente dentro de una escuela	4 baterías sanitarias	Espacio adecuado para los niños	Distribución de alimentos.	Área independiente		Espacio diferente para cada sala	En buenas condiciones para su uso	Si
Blanca Ruiz de Godoy	1	4		En buenas condiciones	3 baterías sanitarias	En cada sala	Distribución de alimentos.	Área independiente	Espacio para visita de los médicos.	Espacio diferente para cada sala	En buenas condiciones para su uso	Si
Caritas Felices	1	4	1	Infraestructura arrendada, en buenas condiciones	3 baterías sanitarias adaptadas	Es adecuada para los niños	Distribución de alimentos.	Área independiente		Espacio diferente para cada sala	En buenas condiciones para su uso	Si
CDI Paraíso de Jipiro	1	4		Infraestructura brindada por Fundación Álvarez	3 baterías sanitarias adecuadas para los niños	Es adecuada para los niños	Distribución de alimentos.	Ocupa un espacio dentro de la sala 2 y 4		Espacio compartido o dos salas por cada espacio	En buenas condiciones para su uso	Si
CDI Clodoveo Jaramillo				En buenas condiciones, infraestructura arrendada	4 baterías sanitarias adecuadas para los niños	2 espacios para alimentación	Distribución de alimentos.	Área independiente		Espacio diferente para cada sala	En buenas condiciones para su uso	Si
Estrellitas Iluminando el Futuro	1	4	1	Compartidas con el CASMUL "Mercado Las Pitas"	10 baterías sanitarias para los niños	De acuerdo a la edad de los niños	Distribución de alimentos.	Área independiente		Espacio diferente para cada sala	Material didáctico nuevo	Si

Nota. Datos recogidos por la autora

Dentro de los Centros de Desarrollo Infantil existentes en la zona urbana del cantón Loja, en relación al personal: cada uno tiene una coordinadora y 1 educadora por cada 9 niños, esto varía en relación a la cobertura del CDI.

En relación al personal de limpieza no todos los CDI cuentan con una persona encargada exclusivamente para esta función, los centros que sí tienen cumplen esta función es por ²servicio externalizado. En lo que respecta a la alimentación es un servicio externalizado mediante proveedores que ayudan con el manipulador de alimentos, solo los dejan en cada unidad de atención, ya dentro de ella, son las colaboradoras quien se encargan de la atención, en algunos casos se encuentra personal del proveedor dentro de las unidades de atención.

En lo que corresponde a la infraestructura utilizada, 8 de los 17 Centros de Desarrollo Infantil poseen instalaciones arrendadas, donde los padres de familia dan una colaboración económica para cubrir este gasto; el resto de infraestructuras son utilizadas por convenios por ende no pagan canon de arriendo. En lo que respecta a baterías sanitarias, en todas las unidades de atención se observó más de dos inodoros para los niños en lo que es el tamaño y altura adecuada, en los casos de infraestructuras arrendadas estas han sido adaptadas por la edad y necesidades de los niños.

Todos los CDI cuenta con área de alimentación dentro de este se observaron mesas y sillas que son acordes a la edad y cantidad de los niños. El área de cocina, más bien realizan la acción de recepción de alimentos debido a es un servicio externalizado, en este espacio tienen la vajilla para los niños de material antioxidante.

En lo que respecta al área administrativa tiene su espacio correspondiente para cada coordinadora dentro del CDI, en donde atiende a padres de familia, lleva a cabo reuniones con su grupo de trabajo, contando con el mobiliario básico como: mesa, sillas, archivador, equipo informático, entre otros. Tiene incluido algunos de los CDI lo que es el área de salud utilizada principalmente en lo que son las visitas médicas que tienen por el personal de salud pública más cercano de la unidad de atención.

El espacio ocupada por cada Sala en cada CDI es amplio y adecuado en relación a la edad de los niños así como sus necesidades, contando con un lugar de descanso para cada niño, con material didáctico adecuado y en buenas condiciones para su uso, contando con juegos en el área externa de las instalaciones del CDI adecuada para la recreación de los niños, también se

² Contratación de personal o empresas externas para brindar el servicio de alimentación

pudo observar en cada uno de estos rincones aprendizajes como son: lectura, lenguaje, gimnasio, hogar, música y construcción, utilizados para garantizar el desarrollo de los niños.

6.1.2. Resultados de los Datos Demográficos

En el siguiente apartado, se muestran los resultados demográficos que se obtuvieron al aplicar el instrumento de recolección de la información por medio del cuestionario actitudinal en los Centros de Desarrollo Infantil de la zona urbana del cantón Loja en el año 2023.

Tabla 3

Resultados Demográficos-total encuestas

<i>Nro.</i>	<i>Nombre unidad atención</i>	<i>Parroquia</i>	<i>Cobertura³</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Muestra estratificada por CDI</i>	<i>Total encuestas recogidas</i>
1	José Miguel Carrión Mora	El Sagrario	81	11%	32	65
2	Ciudad Alegría	San Sebastián	36	5%	14	15
3	Daniel Álvarez	San Sebastián	54	7%	21	41
4	Infancia Universitaria Mañana	San Sebastián	45	6%	18	18
5	Yahuarcona	San Sebastián	36	5%	14	33
6	Zamora Huayco	San Sebastián	45	6%	18	6
7	8 de diciembre	Sucre	36	5%	14	29
8	Ciudad Victoria	Sucre	36	5%	14	14
9	El Pedestal	Sucre	63	9%	25	15
10	Las Peñas	Sucre	45	6%	18	11
11	Niño Jesús	Sucre	36	5%	14	14
12	Víctor Emilio Valdivieso	Sucre	36	5%	14	14
13	Blanca Ruiz De Godoy	Valle	36	5%	14	15
14	Caritas Felices	Valle	36	5%	14	14
15	CDI Paraíso De Jipiro	Valle	36	5%	14	29
16	CDI Clodoveo Jaramillo	Valle	45	6%	18	31
17	Estrellitas Iluminando El Futuro	Valle	36	5%	14	26
Total			738	100%	288	390

Nota. Información obtenida del MIES 2023

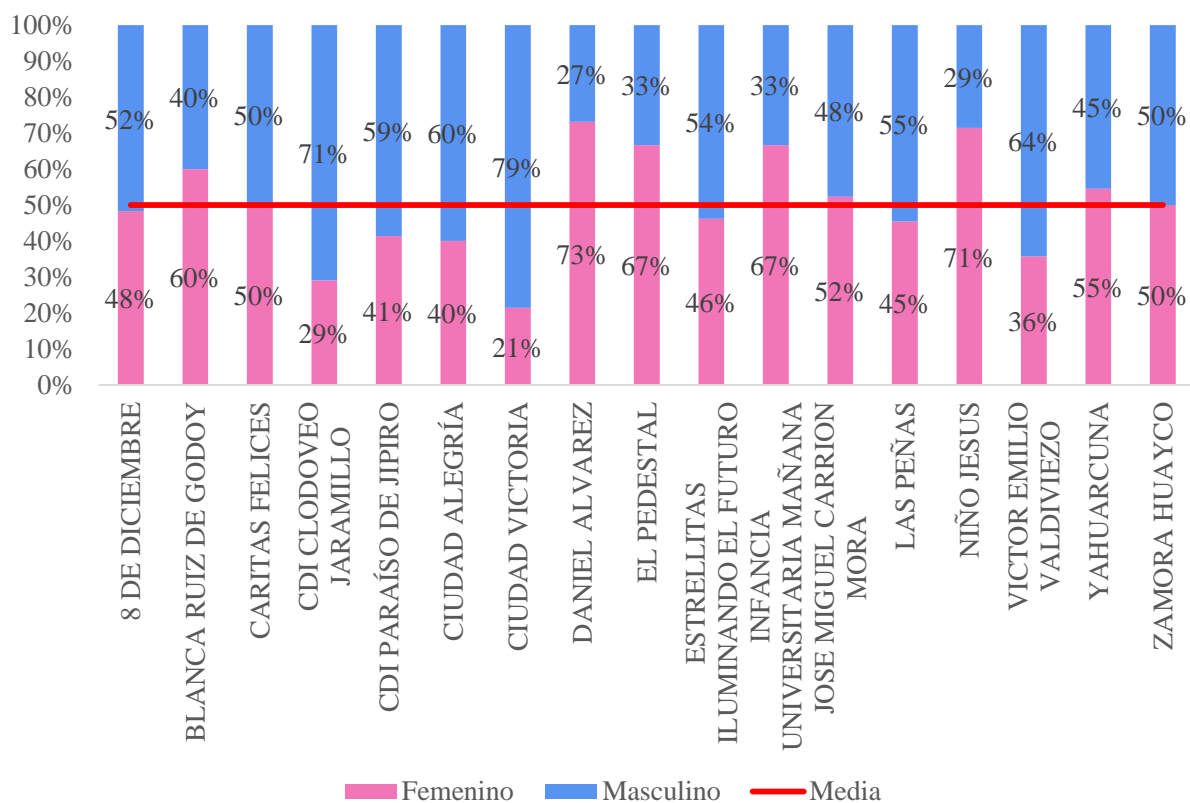
En la tabla antes presentada, se puede observar el número total de usuarios a encuestar siendo 288 que fue la proyección dada en un inicio gracias a aplicar la fórmula para establecer la muestra, siendo distribuidos de la siguiente manera los CDI que tiene cobertura de 36 niños se realizó un total de 14 encuestas, en los que tienen cobertura de 45 niños, se realizó 18

³ Capacidad utilizada, cantidad de niños que se atienden en cada CDI

encuestas, en lo que son los CDI Daniel Álvarez, El Pedestal y José Miguel Carrión Mora de 54, 63 y 81 usuarios respectivamente, se estableció como muestra excepción de lo que 21, 25 y 32 en relación del total. En los casos de los CDI Zamora Huayco, Las Peñas y El Pedestal no se logró alcanzar la muestra por la falta de colaboración de los padres de familia. En varios de los CDI se llegó a cumplir con un número mayor de cuestionarios, dando un total de 390 encuestas, siendo estas más del 50% del total de usuarios de la ciudad de Loja, con ello se procedió a realizar la tabulación de los resultados.

Figura 7

Resultados Demográficos-Sexo



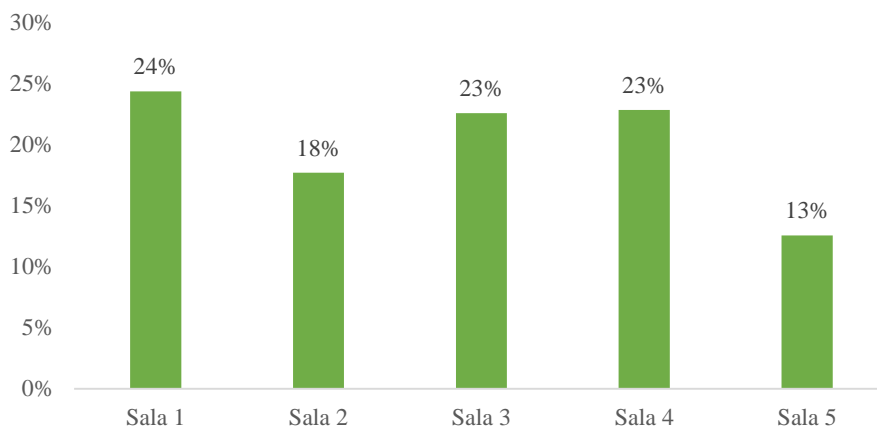
Nota. Realizada por la autora

En la gráfica anterior se puede evidenciar el resultado de un total de 390 encuestas aplicadas en la ciudad de Loja de lo que son los datos demográficos del sexo de los usuarios encuestados siendo estos quienes son los beneficiarios del servicio de atención y cuidado brindado en los Centros de Desarrollo Infantil, detallado de forma individual en cada unidad de atención. En la gráfica se estableció la media que es el 50%, estando por arriba de esta con el 73% el CDI Daniel Álvarez y con el 71% el CDI Niño Jesús en donde posiblemente en estos Centros exista mayor número de niñas en relación a los niños que utilizan el servicio, muy diferente sucede

en lo que son los CDI como son: Víctor Emilio Valdiviezo, Clodoveo Jaramillo y Ciudad Victoria con el 36%, 29% y 21% respectivamente en donde posiblemente existe mayor cantidad de niños.

Figura 8

Resultados Demográficos-Edad usuarios



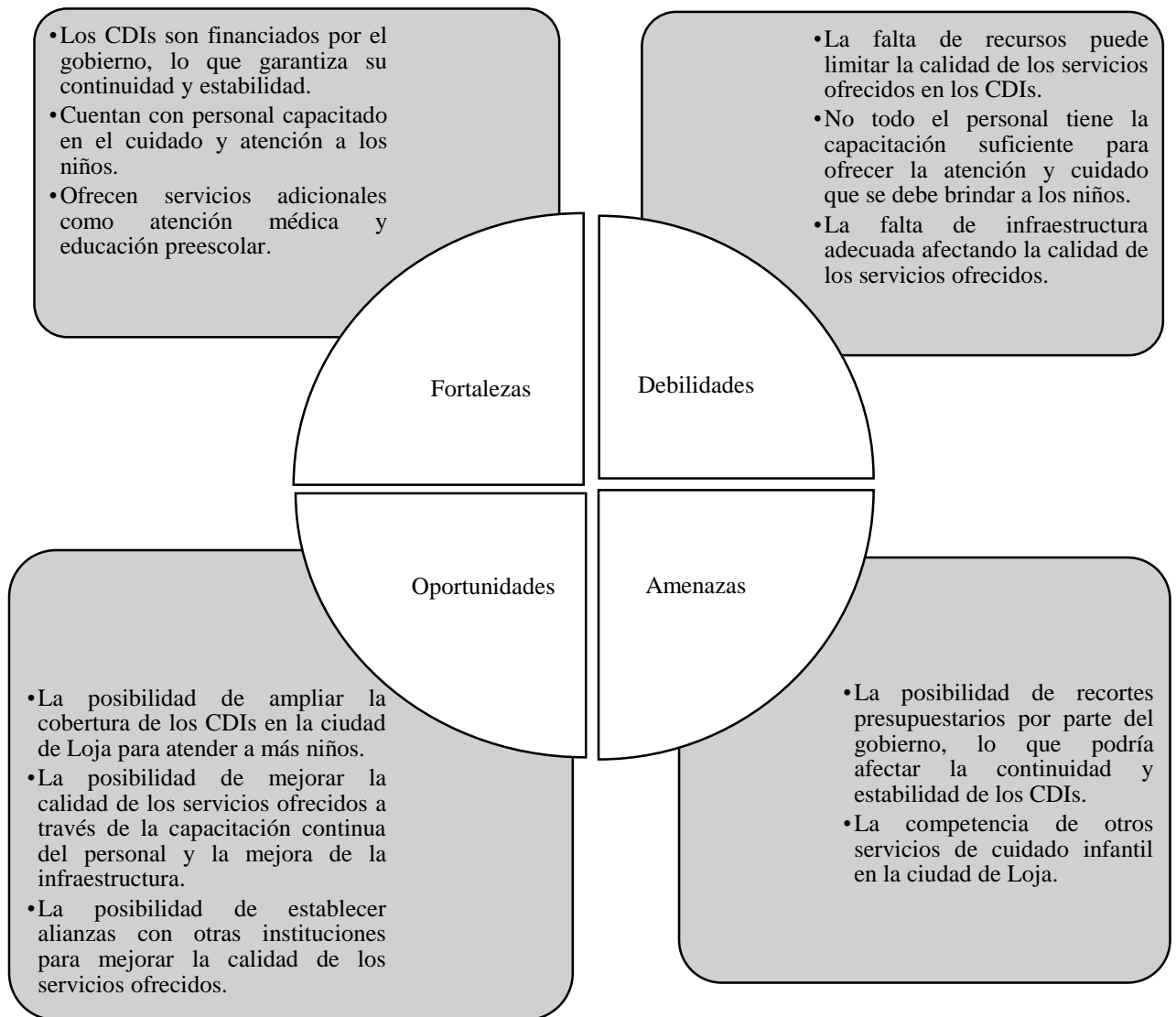
Nota. Las edades de los niños son establecidas en relación a las salas, es decir, la Sala 1 cubre la edad de 1 año, la Sala 2 y 3 los niños de 2 años y la Sala 4 y 5 los niños que tienen 3 años.

En la gráfica antes presentada corresponde a la edad de los usuarios, aplicado el cuestionario a los padres de familia siendo en este caso 390 que brindaron la información relacionada a la edad los niños, dando correspondencia en lo que son las Salas de aprendizaje, que se establecen de la siguiente manera Sala 1 son los niños más pequeños es decir 1 año, sala 2 y 3 corresponden a los niños de 2 años y lo que son las sala 4 y 5 son los niños más grandes 3 años. Como se puede observar la Sala con mayor porcentaje de encuestados es la Sala 1 con un 24%, mientras que la Sala con menor porcentaje tiene de diferencia de diez puntos porcentuales. Siendo así que se ha obtenido información distribuidas en los padres de los niños en casi iguales proporciones.

Con los instrumentos mencionados con anterioridad se identificó problemáticas existentes en los Centros de Desarrollo Infantil, lo cual fue importante para elaborar lo que es la matriz FODA que se muestra a continuación:

Figura 9

Matriz FODA – CDI



Nota. Realizado por la autora

6.2. Medición de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023

A continuación, con ayuda de tablas y gráficas se explicará los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario actitudinal dentro de la muestra establecida con anterioridad para cada uno de los Centros de Desarrollo Infantil, siendo este establecido a través de Modelo SERVPERF modificado pues se establecieron 6 dimensiones a través de la Norma Técnica del MIES. Para cada una de las afirmaciones expuestas en el cuestionario establecido se dio una valoración en la escala de Likert establecida del 1 al 5.

6.2.1. Dimensiones de acuerdo a la Norma técnica MIES (2023)

Antes de realizar el análisis de cada una de las dimensiones se aplicó el índice Alpha de Cronbach con la finalidad de valorar la volatilidad de las respuestas y con ello estimar si el instrumento fue confiable para recoger los datos, mediante el siguiente procedimiento:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$
$$\alpha = \frac{28}{28 - 1} \left[1 - \frac{20,29}{248,69} \right]$$
$$\alpha = 0,95$$

- $K = 28$
- $\sum S_i = 20,29$
- $S_t = 248,69$

Este resultado nos muestra la utilización de Alpha de Cronbach dando como significado que el instrumento fue válido y confiable en los resultados obtenidos en razón de los datos obtenidos no tenían un alto grado de variabilidad. Lo cual permitió continuar con la investigación, en cuanto al análisis de cada dimensión como se observa a continuación.

6.2.1.1. Participación familiar, comunitaria y redes sociales

En esta dimensión se habla de lo que es la corresponsabilidad de las familias y la comunidad, en lo que son compromisos, seguimiento, sensibilización y

capacitación en los espacios, en donde entran lo que son las siguientes gestiones: Gestión Participación familiar y comunitaria y la Gestión Técnica Inicial.

Tabla 4

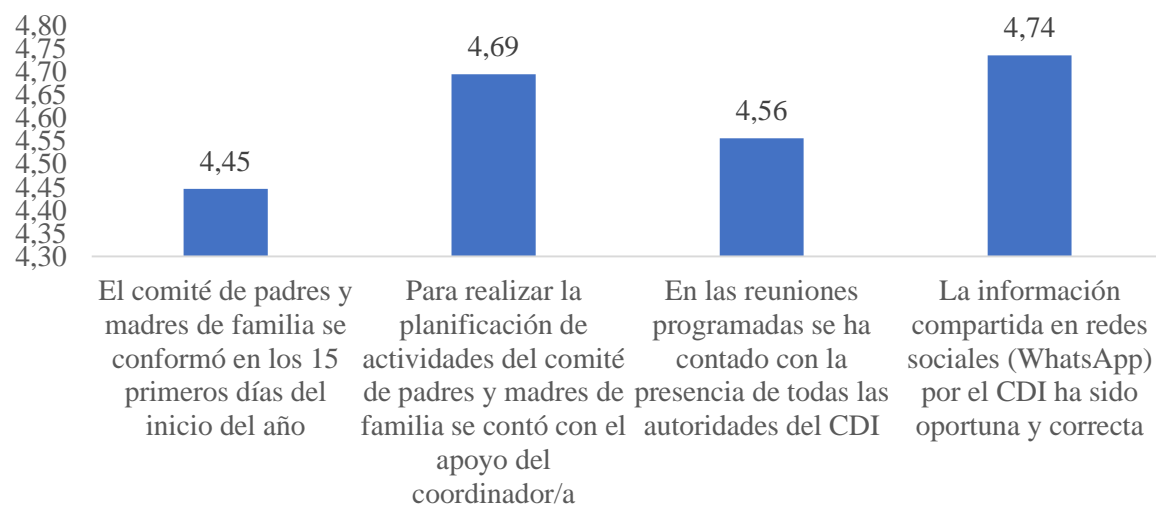
Dimensión Participación familiar, comunidad y redes sociales

Afirmación	Media	Desviación estándar	Muestra	Máx.	Min
El comité de padres y madres de familia se conformó en los 15 primeros días del inicio del año	4,45	1,03	390	5	1
Para realizar la planificación de actividades del comité de padres y madres de familia se contó con el apoyo del coordinador/a	4,69	0,83	390	5	1
En las reuniones programadas se ha contado con la presencia de todas las autoridades del CDI	4,56	0,96	390	5	1
La información compartida en redes sociales (WhatsApp) por el CDI ha sido oportuna y correcta	4,74	0,74	390	5	1
<i>Promedio de la dimensión</i>	4,61	0,89			

Nota. Datos recogidos por la autora

En la tabla 4 muestra el resumen de los resultados obtenidos al aplicar una muestra de 390 usuarios direccionado a los padres de familia, en este primer apartado se puede evidenciar lo que es la dimensión participación familiar, comunidad y redes sociales. El promedio de esta dimensión es de 4,61 con una desviación estándar de 0,89 teniendo un rango de mínimo 1 y máximo 5 con respecto a la escala de Likert establecida con anterioridad. En lo que respecta al promedio esto quiere decir que la muestra se encuentra entre el rango porcentual de satisfacción entre 80 y 100 %, es decir con una calificación de satisfactorio en relación a las afirmaciones establecidas en esta primera dimensión.

Para mejor visualización de los resultados se elaboró una gráfica, que se presenta a continuación, donde se puede apreciar que los padres de familia están de acuerdo en mayor cantidad en la última afirmación de la dimensión participación familiar, comunidad y redes sociales. En la primera afirmación relacionada a la conformación del comité de padres de familia realizada dentro de los primeros 15 días del inicio del año, se obtuvo una media de 4,45 siendo el resultado más bajo en esta dimensión debido a que algunos padres no tienen conocimiento de esto debido a que son padres que recién ingresan al sistema o porque el servicio en este CDI tiene poco tiempo brindando el servicio.

Figura 10*Dimensión Participación familiar, comunidad y redes sociales*

Nota. Datos recogidos por la autora

6.1.1.1 Proceso Socio – Educativo

En esta dimensión se habla de la metodología educativa, recursos técnicos, didácticos para el desarrollo del niño dentro de esta dimensión se incluye lo que son las gestiones: Gestión Articulación Intersectorial y Gestión Metodología.

Tabla 5*Dimensión Proceso Socio – Educativo*

Afirmación	Desviación		Muestra	Máx.	Min
	Media	estándar			
Al culminar la jornada diaria mi hijo abandona las instalaciones contento	4,73	0,74	390	5	1
Existen recursos técnicos y didácticos para cada grupo de edad	4,56	0,89	390	5	1
He sido víctima de algún tipo de discriminación dentro del CDI	4,15	1,51	390	5	1
La participación de mi hijo en el CDI ha logrado que pueda socializar mejor con otros niños	4,70	0,79	390	5	1
Promedio de la dimensión	4,54	0,98			

Nota. Datos recogidos por la autora

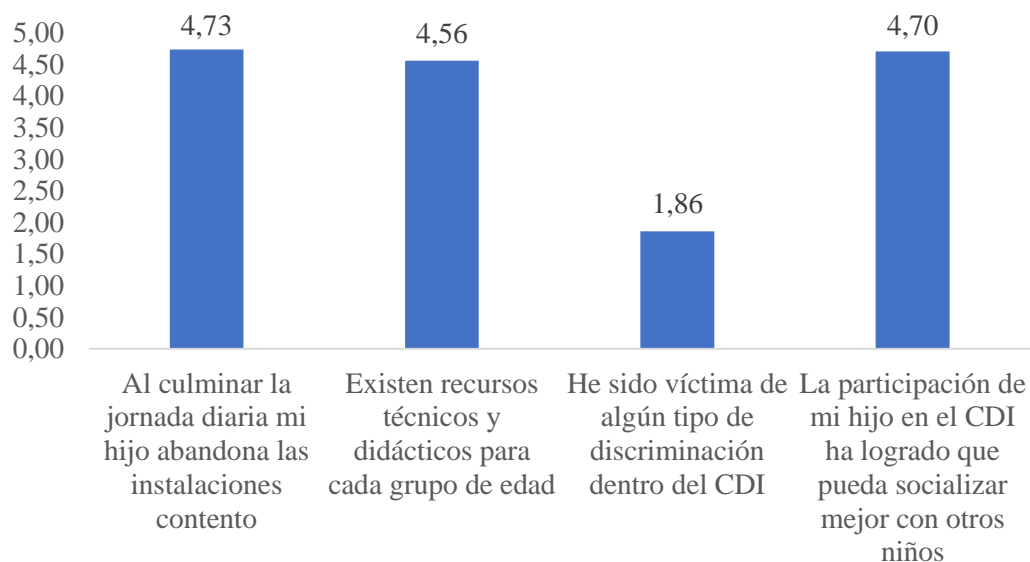
En la Tabla 5 se pueden visualizar los resultados obtenidos al aplicar encuestas en una muestra establecida con anterioridad de 390 padres de familia de los usuarios en los Centros de Desarrollo Infantil de la ciudad de Loja en la

dimensión establecida como proceso socio – educativo, teniendo como promedio un valor de 4,54 lo que quiere decir que los padres de familia se encuentran en el rango satisfactorio es decir un 80 al 100% de satisfacción por esta dimensión. Con un rango mínimo de 1 y un rango máximo de 5.

Para observar de mejor manera los resultados se desarrolla la siguiente gráfica donde se puede recalcar que sobre un valor máximo de 5 la primera afirmación tiene una media de 4,73 relacionada al estado de ánimo del niño al abandonar las instalaciones del CDI lo que quiere decir que es positiva pues se entiende que el niño abandona alegre las instalaciones, encontrándose en el rango de satisfacción del 80 al 100% de la muestra que fue tomada, en lo que respecta a la afirmación de que si han sido víctima de algún tipo de discriminación dentro del CDI, se establece una valoración de la siguiente manera de 5 es completamente en desacuerdo y 1 completamente de acuerdo, para que esta afirmación no influya en el promedio de esta dimensión, por tal motivo se obtiene 4,15, dando como conclusión que dentro de los CDI, no existe discriminación en relación a lo muestra.

Figura 11

Dimensión Proceso Socio – Educativo



Nota. Datos recogidos por la autora

6.1.1.2 Salud Preventiva, Alimentación y nutrición

Dentro de esta dimensión se establece lo que es el estado nutricional de los niños en donde las unidades de atención brindan a los niños una alimentación saludable para la nutrición de los niños, tomando en cuenta las recomendaciones brindadas por el Ministerio de Salud Pública. En donde se relacionan las siguientes: Gestión Salud y Nutrición, Gestión Alimentación.

Tabla 6

Resultados de la Dimensión Salud preventiva, alimentación y nutrición

Afirmación	Media	Desviación estándar	Muestra	Máx.	Min
Mi hijo recibe controles de salud por parte del CDI	4,59	0,97	390	5	1
La alimentación que el CDI ofrece a mi hijo es adecuada	4,76	0,71	390	5	1
La capacitación sobre las buenas prácticas alimenticias han sido las adecuadas para mi hijo	4,73	0,69	390	5	1
La limpieza de los ambientes utilizados por los niños es la adecuada	4,80	0,67	390	5	1
La capacitación para padres de familia sobre los hábitos de higiene personal y salud es la adecuada	4,67	0,77	390	5	1
Promedio de la dimensión	4,71	0,76			

Nota. Datos recogidos por la autora

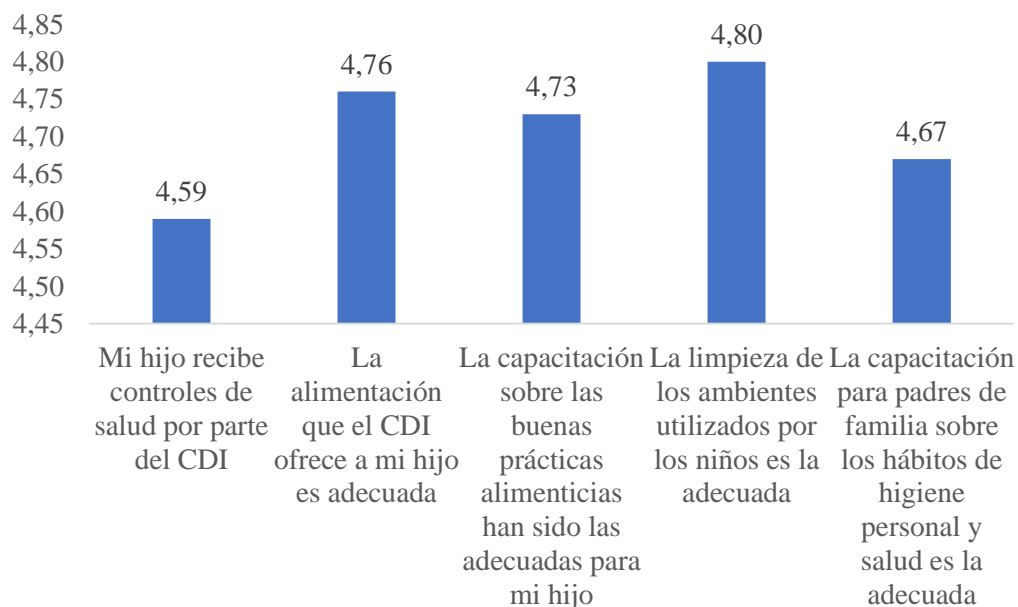
En la tabla 6 se presentan los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario actitudinal a una muestra de 390 padres de familia de los usuarios en los Centros de Desarrollo Infantil de la ciudad de Loja en esta dimensión se obtuvo como promedio de todas las afirmaciones un 4,71 con una desviación estándar del 0,76 con un rango mínimo de 1 y un rango máximo de 5, lo que quiere decir que el rango de satisfacción de la muestra establecida se encuentra alrededor del 80 y 100% lo que lo ubica en el rango de satisfactorio.

Para visualizar de mejor manera los resultados se elaboró la siguiente gráfica en donde los padres de familia confirman que sus hijos reciben controles de salud, tienen adecuadas capacitaciones sobre la alimentación en casa, hábitos

de higiene personal son los adecuados es decir la muestra está satisfecha con esta dimensión, en relación a las afirmaciones planteadas.

Figura 12

Resultados de la Dimensión Salud preventiva alimentación y nutrición



Nota. Datos recogidos por la autora

6.1.1.3 Talento Humano

En esta dimensión se establece lo que es Talento Humano esto se entiende como el personal directamente involucrado a brindar este servicio que son la coordinadora, educadoras, personal de limpieza y manipulador de alimentos. En con la Gestión de Talento Humano.

Tabla 7

Resultados Dimensión Talento Humano

Afirmación	Media	Desviación estándar	Muestra	Máx.	Min
Las capacidades del personal de educadoras en el CDI es la adecuada	4,73	0,73	390	5	1
El número de educadoras es adecuado al número de usuarios en el CDI	4,62	0,79	390	5	1
El personal encargado de la limpieza de las instalaciones del CDI cumple con su cometido	4,66	0,75	390	5	1
Promedio de la dimensión	4,67	0,76			

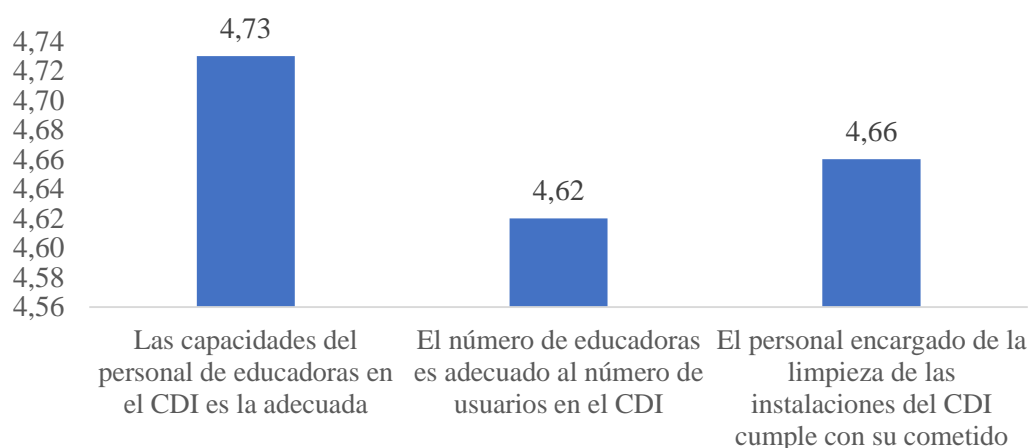
Nota. Datos recogidos por la autora

En la tabla 7 se observa los resultados obtenidos al momento de aplicar el cuestionario actitudinal a los 390 padres de familia establecidos como muestra, en esta dimensión dentro de estas afirmaciones se obtuvo como promedio un 4,67 con una desviación estándar de 0,76 estableciendo un rango mínimo de 1 y un rango máximo de 5, es decir que esta dimensión en relación a la satisfacción de los padres de familia se encuentra entre el 80 y 100%.

Para visualizar de mejor manera los resultados se utiliza la gráfica siguiente en resumen todos estos promedios, nos habla de que existe satisfacción por esta dimensión, en donde la media más baja es de 4,62 en la afirmación correspondiente a que si el número de educadoras es adecuado al número de usuarios en el CDI y pueden cumplir con cada una de sus funciones.

Figura 13

Resultados Dimensión Talento Humano



Nota. Datos recogidos por la autora

6.1.1.4 Infraestructura, Ambiente Educativo y Protector

En esta dimensión se establece lo que es el diseño arquitectónico, mobiliario, ambientación, funcionalidad de cada uno de los CDI y a su vez establecer si cumplen con los criterios de seguridad y calidad en relación a los espacios ocupados para brindar el servicio. En donde se involucran las siguientes gestiones: Gestión de Mantenimiento y Limpieza de las Instalaciones y la Gestión Mobiliario y Equipamiento.

Tabla 8*Resultados Dimensión Infraestructura, ambiente educativo y protector*

Afirmación	Media	Desviación estándar	Muestra	Máx.	Min
Las instalaciones físicas del CDI son cómodas y visualmente atractivas	4,53	0,87	390	5	1
Las baterías sanitarias del CDI son aseadas y adecuadas para el uso de infantes	4,65	0,78	390	5	1
El área de alimentación para los niños se adecua bien para uso de infantes	4,74	0,68	390	5	1
El ambiente general el CDI se encuentra limpio y ordenado	4,81	0,62	390	5	1
El área externa de los CDI tiene juegos infantiles y acorde a la edad de los niños	4,37	1,14	390	5	1
Los servicios básicos que dispone el CDI es el adecuado	4,68	0,74	390	5	1
Los espacios en relación a la edad de los niños son los adecuados	4,62	0,78	390	5	1
Promedio de la dimensión	4,63	0,80			

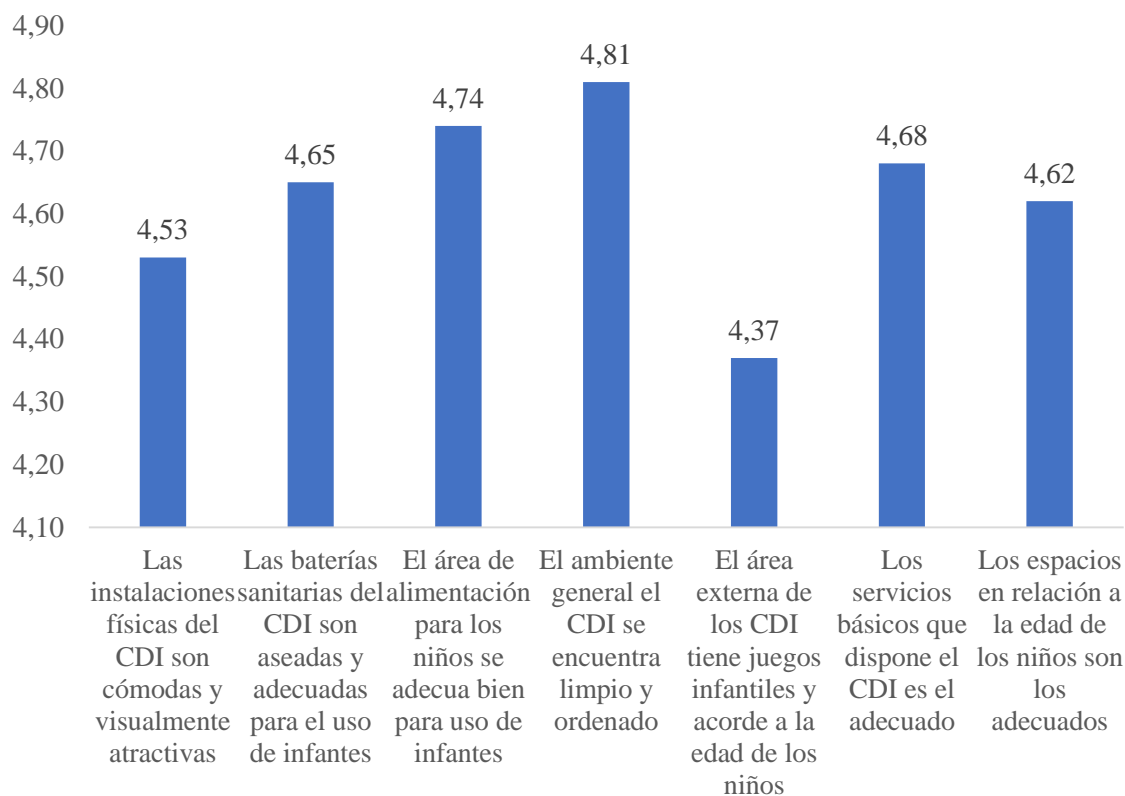
Nota. Datos recogidos por la autora

En la tabla 8 se establecen los resultados obtenidos en la muestra de 390 aplicaciones del cuestionario actitudinal aplicado a los padres de familia de los usuarios del servicio de atención y cuidado brindado en los Centros de Desarrollo Infantil de la ciudad de Loja teniendo como promedio 4,63 entre todas las afirmaciones establecidas con una desviación estándar del 0,80 en un rango mínimo de 1 y un rango máximo de 5 , entrando al rango de satisfacción de la muestra de un 80 al 100% de satisfacción

Para visualizar mejor los resultados se diseñó la gráfica presentada a continuación cabe recalcar la afirmación establecida sobre los juegos infantiles ubicados en el área externa del CDI, debido a que en algunos de estos centros no se cuenta con estos. Como promedio más alto tenemos la afirmación relacionada a la limpieza de las instalaciones de los centros, está encontrándose adecuada para el uso de los niños.

Figura 14

Resultados Dimensión Infraestructura, ambiente educativo y protector



Nota. Datos recogidos por la autora

6.1.1.5 Administración y Gestión

En esta dimensión se establece lo que son los servicios, la manera en la que brindan el servicio es decir la gestión que tiene la autoridad del CDI, también se establece lo que es el periodo de receso por año y demás aspectos. Donde se incluyen las siguientes: Gestión Administrativa, Riesgos y Evaluación – Seguimiento.

Tabla 9*Resultados Dimensión Administración y Gestión*

Afirmación	Media	Desviación estándar	Muestra	Máx.	Min
El período de receso (vacaciones) por año es suficiente	4,36	1,03	390	5	1
El personal administrativo del CDI da un seguimiento adecuado a solicitudes de padres de familia	4,61	0,77	390	5	1
La gestión de la coordinadora ha sido eficiente y oportuna	4,73	0,75	390	5	1
La atención a servicios específicos de padres de familia ha sido solventada de forma adecuada y rápida	4,66	0,75	390	5	1
Si hago una solicitud específica en el CDI se la gestiona ágilmente	4,59	0,85	390	5	1
Promedio de la dimensión	4,59	0,83			

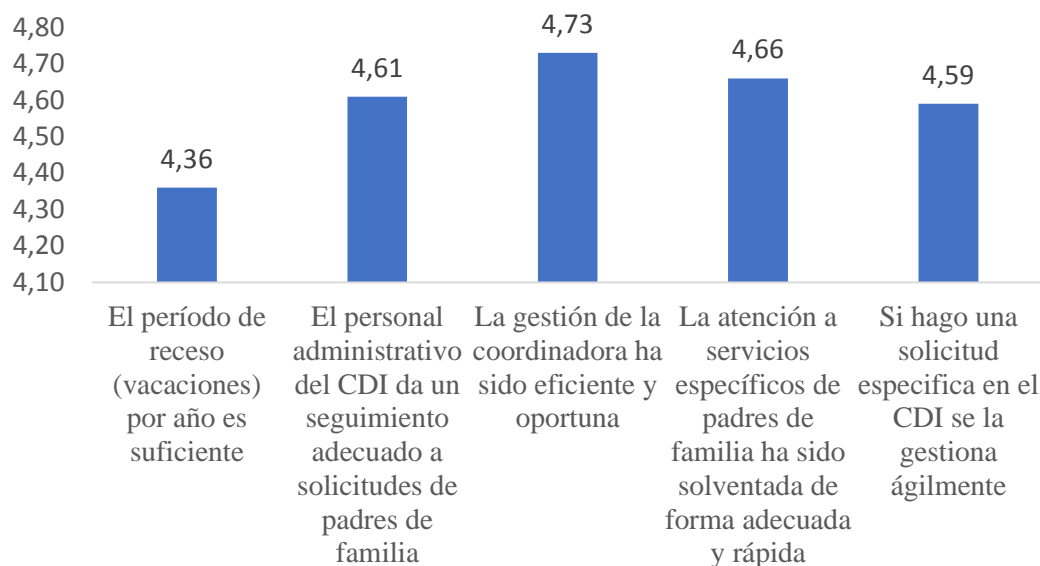
Nota. Datos recogidos por la autora

En la tabla 9 se puede observar los resultados obtenidos en la muestra de 390 aplicaciones del cuestionario actitudinal aplicado a los padres de familia de los usuarios del servicio de atención y cuidado brindado en los Centros de Desarrollo Infantil de la ciudad de Loja teniendo como promedio 4,59 entre todas las afirmaciones establecidas con una desviación estándar del 0,83 en un rango mínimo de 1 y una rango máximo de 5, entrando al rango de satisfacción de la muestra de un 80 al 100% de satisfacción.

Para visualizar de mejor manera los resultados se presenta siguiente gráfica en relación a la dimensión de Administración y Gestión, estando los padres de familia establecidos como muestra, satisfechos en relación a las funciones realizadas por cada coordinadora y atención a los servicios específicos de forma rápida y adecuada.

Figura 15

Resultados Dimensión Administración y Gestión

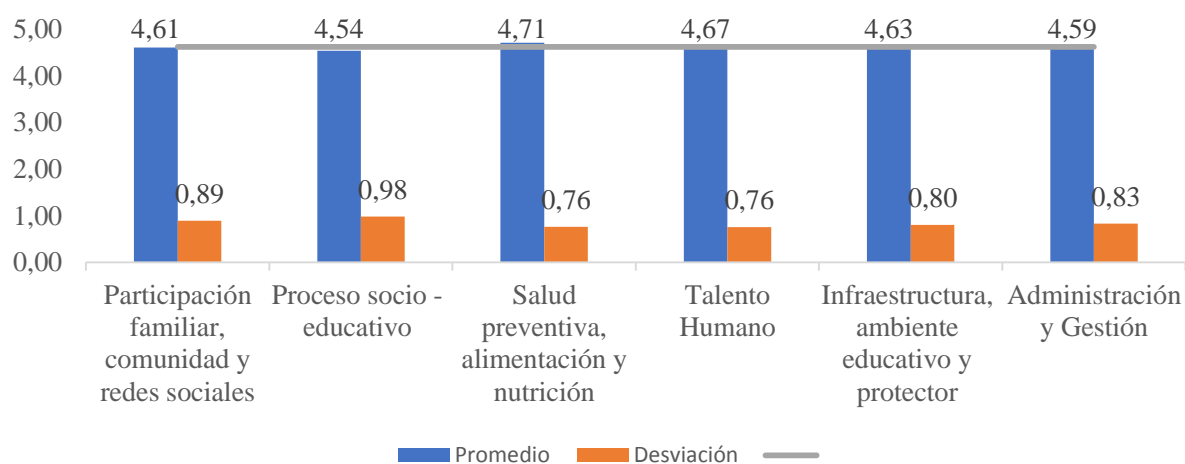


Nota. Datos recogidos por la autora

En la Figura 15 se puede observar promedio de todas las dimensiones, junto con sus respectivas desviaciones, en donde se obtuvo el promedio de todas llegando a ser este 4,53, dando así que la mayoría de los promedios están por arriba del promedio general, en excepción de la dimensión 2 que es el proceso socio – educativo y la dimensión 6 que es la relacionada con Administración y Gestión, teniendo una satisfacción del 80 al 100% teniendo una valoración de satisfacción de satisfactorio.

Figura 16

Promedio Dimensiones



Nota. Datos recogidos por la autora

Para conocer la valoración de la percepción total, y gracias a la utilización de la pregunta aplicada en el cuestionario realizados a los padres de familia se estableció la importancia de cada una de las dimensiones como se observa en la tabla, que nos dará como resultado la valoración de cada una.

Tabla 10

Importancia de la dimensión establecido por padres de familia

Dimensión	Importancia de la dimensión	Porcentaje de la dimensión
Participación familiar, comunidad y redes sociales	79	0,20
Proceso socio - educativo	58	0,15
Salud preventiva, alimentación y nutrición	79	0,20
Talento Humano	58	0,15
Infraestructura, ambiente educativo y protector	58	0,15
Administración y Gestión	58	0,15
Total	390	1,00

Nota. Datos recogidos por la autora

Con esta información se procede a valorar la percepción de calidad del servicio ofertado:

Tabla 11

Resultado de la valoración de la percepción de la calidad

Dimensión	Media (A)	Importancia de la dimensión (B)	Valoración (A* B)	Rango porcentual de satisfacción	Valoración cualitativa
Participación familiar, comunidad y redes sociales	4,61	20%	0,92		
Proceso socio - educativo	4,54	15%	0,68		
Salud preventiva, alimentación y nutrición	4,71	20%	0,94	80 - 100%	Valoración de Satisfactorio
Talento Humano	4,67	15%	0,70		
Infraestructura, ambiente educativo y protector	4,63	15%	0,69		
Administración y Gestión	4,59	15%	0,69		
		100%	4,63		

Nota. Datos recogidos por la autora, siendo una adaptación de SERVPERF

La tabla 11 muestra la valoración de todas las dimensiones establecidas basadas en la Norma Técnica para los Centros de Desarrollo Infantil, para lo cual se empleó una adaptación del modelo de valoración de la calidad *SERVPERF*, dicha metodología se centró en obtener un valor medio por dimensión que luego fue multiplicando por un peso que los propios encuestados otorgaron a cada dimensión. Con ello se obtuvo un resultado de 4,63 sobre 5,00; lo cual equivale a un rango porcentual de satisfacción de entre 80 y 100%; lo que lo ubica a este servicio en una valoración de percepción de calidad de satisfactorio.

Seguido de esto para obtener una satisfacción poblacional, se utiliza el intervalo de confianza siendo este el siguiente:

$$\begin{aligned} & \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{S}{\sqrt{n}} \\ & \bar{x} \pm 1,97 \frac{0,84}{\sqrt{390}} \\ & 4,63 \pm 0,08 \end{aligned}$$

El promedio obtenido de la muestra es de 4,63/5,00; valor con el cual se puede aplicar el procedimiento de estimación de un intervalo de confianza para la media poblacional, y con ello conocer donde posiblemente se encuentra el promedio de percepción de calidad de toda la población. Al aplicar el procedimiento se obtuvo un margen de error de 0,08 puntos, valor que al ser sumado y restado de la media muestral genera el mencionado intervalo; que en este caso varía entre **4,54 a 4,71**. Lo cual finalmente permite inferir que, incluso a nivel poblacional, los padres de familia de los usuarios del servicio de atención y cuidado que se brinda en los Centros de Desarrollo Infantil tienen un rango porcentual de satisfacción de entre el 80 y 100%.

6.3 Elaboración de una propuesta de mejora para el servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023; basado en los hallazgos encontrados.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



*Propuesta de Mejora para el servicio de
atención y cuidado brindado en los Centros
de Desarrollo Infantil de la ciudad de Loja*

Nombre: Evelyn Vanessa López Gutiérrez

LOJA – ECUADOR

2023



Ministerio
de **Inclusión**
Económica y Social

Construyendo juntos una vida de oportunidades



Propuesta de Mejora

Resumen Ejecutivo

El objetivo de la propuesta comunicacional es aumentar la visibilidad del servicio de atención y estimulación temprana a menores que se oferta en los centros de desarrollo infantil de la ciudad de Loja-Ecuador, con miras a que un mayor número de padres de familia puedan acceder a este beneficio gratuito. Con ello también se busca promover la calidad y los beneficios del servicio brindado y fomentar la confianza y la satisfacción de los padres de familia que eligen los centros de desarrollo infantil, para utilizar el servicio que brindan. Para lograrlo, se utilizarán herramientas virtuales como serían plataformas digitales como son Facebook e Instagram y herramientas físicas como la radio y televisión para llegar al público objetivo adecuado, promoviendo los beneficios y la calidad del servicio. El contenido atractivo rendimiento publicaciones de imágenes y videos de alta calidad, percepción de padres de familia, información relevante sobre la educación y cuidado infantil en los centros, así como también publicaciones de eventos y actividades especiales que se desarrollen dentro de los centros.

Problemática

El motivo de la investigación realizada en los Centros de Desarrollo Infantil se basa en que el servicio es brindado por el estado a través de lo que es el Ministerio de Inclusión, Económica y Social MIES por tal motivo debería ser de calidad, entonces se la direccionó a los padres de familia ya que ellos son que podrían establecer el grado de satisfacción del servicio de atención y cuidado que reciben sus hijos.

Para obtener esta información se utilizaron instrumentos como es la observación directa mediante la utilización de la ficha de observación, también la encuesta a través de lo que es el cuestionario actitudinal, con un total de 390 cuestionarios completados, lo que se pasó hacer mediante la utilización del Alpha de Cronbach conocer la confiabilidad del instrumento. Con el procesamiento de estos datos se obtuvo el promedio de las dimensiones y la variabilidad de cada una de ellas, siendo así que la adaptación de la formula SERVPERF se pudo conocer la ponderación que los padres de familia le dan a cada dimensión, seguido de esto se establece un intervalo de confianza poblacional en este caso.

En lo que respecta a los resultados obtenidos de cada una de las dimensiones nos permitió obtener una valoración con ponderación final siendo esta de 4,63 al establecer la fórmula del intervalo de confianza, siendo un valor de 0,08 se estableció un rango poblacional que abarca del 4,54 a 4,71 lo cual permite inferir una valoración de los padres de familia de satisfactorio en el rango porcentual de 80 a 100% de satisfacción del servicio brindado en los Centros de Desarrollo Infantil.

La problemática que se presenta en este caso es que, aunque los resultados de las fichas de observación realizado en cada uno de los Centros de Desarrollo Infantil de la zona urbana de Loja y encuestas de satisfacción realizadas con anterioridad muestran un alto grado de satisfacción por parte de los padres de familia que utilizan los servicios brindados en los centros de desarrollo infantil, la mayoría de ellos manifestaron que únicamente pudieron haber conocido el servicio de los centros a través de personas conocidas o por observarlos cerca de sus domicilios; más no por la existencia de una comunicación efectiva. Esto indica que los centros de desarrollo infantil no están siendo suficientemente promocionados o publicitados, lo que puede estar limitando su capacidad para atraer a nuevas familias.

Para resolver esta problemática, es necesario que el plan comunicacional se centre en aumentar la visibilidad de los centros de desarrollo infantil. Esto se puede lograr a través de la publicación de contenido atractivo en las redes sociales, como fotos, testimonios y reseñas de padres y madres, información relevante sobre los servicios ofrecidos y publicaciones de eventos y actividades especiales del centro. Se pueden utilizar herramientas publicitarias de forma virtual a través de plataformas digitales como son Facebook e Instagram y de forma física a través de lo que es la radio y la TV para llegar al público objetivo adecuado y medir y analizar los resultados para ajustar la estrategia en consecuencia.

Además, también se pueden considerar otras estrategias de promoción, como la participación en ferias educativas o la realización de eventos abiertos al público para mostrar las instalaciones y servicios del centro de desarrollo infantil, y se den a conocer a su vez la calidad del servicio que se brinda dentro de los mismos. También se pueden utilizar campañas informativas a través de estas herramientas antes mencionadas para mantener a los padres y madres informados sobre las novedades y actividades del centro.

Se debe enfocar el plan comunicacional en aumentar la visibilidad de los centros de desarrollo infantil a través de la publicación de contenido atractivo en las redes sociales, la utilización de herramientas publicitarias y la consideración de otras estrategias de promoción.

Propuesta de Mejora

El propósito de está en los Centros de Desarrollo Infantil en Loja es promocionar los servicios y beneficios que ofrecen los Centros de Desarrollo Infantil.

Objetivo General

- Formular una propuesta comunicacional para el servicio de atención y estimulación temprana a menores que se oferta en los centros de desarrollo infantil de la ciudad de Loja-Ecuador.

Objetivos específicos

- Dar a conocer la oferta de servicios y programas que ofrecen los centros de desarrollo infantil, enfatizando en la calidad y enfoque pedagógico de los mismos.
- Difundir las ventajas y beneficios de la educación y atención temprana en los centros de desarrollo infantil, enfatizando en los aspectos sociales, emocionales y cognitivos del desarrollo infantil.

En donde se establece lo siguiente:

Público objetivo

- Padres y madres de niños en edad de 1 a 3 años que buscan un centro de desarrollo infantil seguro y de calidad para el cuidado y educación de sus hijos, pero sobre todo enfocados en la situación económica ya que este servicio es brindado a las familias en situación de pobreza o pobreza extrema.

Contenido atractivo

- Publicación de imágenes y videos de alta calidad que muestran las instalaciones, actividades y personal en función a la pedagogía que desarrollan en los CDI.
- Comentarios de padres y madres que hayan utilizado el servicio del centro de desarrollo infantil.

- Publicación de información relevante sobre la educación y cuidado infantil en el centro de desarrollo infantil.
- Publicaciones de eventos y actividades especiales del centro de desarrollo infantil.

De forma Virtual

Esto se lo realizará en las plataformas digitales más usadas como lo son Facebook e Instagram para lo que se establece realizar lo siguiente:

Herramientas publicitarias:

- Utilización de herramientas en este caso Facebook e Instagram para llegar al público objetivo adecuado.
- Publicación de anuncios en Facebook e Instagram que prometen los beneficios y la calidad del servicio del centro de desarrollo infantil.
- Uso de publicidad con objetivos específicos, como visitas al sitio web del CDI, solicitudes de información, etc.

Medición y análisis de resultados:

Esto se lo podrá realizar a través de los siguientes:

- Utilización de herramientas de análisis de Facebook e Instagram para medir el impacto de los anuncios y ajustar la estrategia en relación a lo observado.
- Análisis de las métricas de visitas al sitio web, solicitudes de información y conversiones de ventas para evaluar el éxito de la campaña publicitaria.
- Ajuste de la estrategia de publicidad según los datos recogidos.

De forma Presencial

Herramientas publicitarias

- Utilización de herramientas como la radio y la televisión para llegar al público objetivo adecuado.
- Selección de los medios de comunicación adecuados para llegar al público objetivo a través de programas de televisión locales como son Ecotel TV, Canal UV, Canal Sur y Plus TV, así como también en radio que sean populares entre los padres y madres de niños en edad de 1 a 3 años a través de cuñas radiales.

- Uso de anuncios con objetivos específicos, como visitas a los programas de radio y televisión local.

Medición y análisis de resultados:

- Utilización de herramientas de análisis para medir el impacto de los anuncios y ajustar la estrategia en consecuencia.
- Análisis de las métricas de visitas al sitio web, solicitudes de información y conversiones de ventas para evaluar el éxito de la campaña publicitaria.
- Ajuste de la estrategia de publicidad según los datos recogidos.

Por ende, una vez conocida la situación actual de los Centros de Desarrollo Infantil se pudo identificar debilidades y amenazas, gracias a las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información, en donde se evidenció la poca promoción y visibilidad que tienen los diferentes servicios de los CDI, por tal motivo se establece una propuesta comunicacional del servicio brindado, para esto se debe enfocar la estrategia enfocada en aumentar la visibilidad y promover la calidad del servicio. Esto se puede lograr a través de anuncios publicitarios atractivos, percepciones de los padres y madres de familia satisfechos, información relevante sobre los centros y el uso de herramientas digitales para llegar la información al público objetivo adecuado. Se deben medir y analizar los resultados para ajustar la estrategia en consecuencia y maximizar el impacto de la propuesta comunicacional para lo cual es necesario plantear las siguientes estrategias.

Matriz de Estrategias

Público General	Objetivo Comunicacional	Estrategias	Actividades	Tiempo estimado	Responsables	Meta	Indicadores de Medición
Padres y madres de niños en edad de 1 a 3 años que buscan un centro de desarrollo infantil seguro y de calidad para el cuidado y educación de sus hijos, pero sobre todo enfocados en la situación económica ya que este servicio es	Dar a conocer los servicios y beneficios de los centros de desarrollo infantil en Loja	Contenido en redes sociales (Facebook e Instagram) donde se publicarán imágenes y videos de alta calidad.	<p>Crear publicaciones enfocada en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentación: post siendo estos imágenes o videos con texto y/o hashtags, donde se puede colocar recetas de alimentos, realización de comidas proporcionadas en el CDI. - Salud: videos de atenciones médicas que reciben los niños 	<p>Cada mes los cuales se distribuirán de la siguiente manera:</p> <p>Alimentación: lunes y viernes</p> <p>Salud: miércoles</p> <p>Pedagogía: martes y jueves.</p>	Responsables de redes sociales.	<p>Alimentación 8 publicaciones</p> <p>Salud 8 publicaciones</p> <p>Metodología 10 publicaciones</p>	<p>Alimentación $\frac{P \text{ Realizada}}{P \text{ Establecida}} * 100\%$</p> <p>Salud $\frac{P \text{ Realizada}}{P \text{ Establecida}} * 100\%$</p> <p>Metodología $\frac{P \text{ Realizada}}{P \text{ Establecida}} * 100\%$</p>

<p>brindado a las familias en situación de pobreza o pobreza extrema.</p>			<p>y de personal médico.</p> <p>- Metodología (enseñanza): el post incluye videos o imágenes con texto de forma llamativa de actividades que realizan los niños. En reel que es un video corto de máximo 60 segundos con música y efectos de edición contando historias o indicar actividades puntuales y de</p>				
---	--	--	---	--	--	--	--

			acuerdo a la edad de los niños.			
			- Publicaciones en Facebook e Instagram de cupos disponibles	Frecuente, siempre que exista un cupo en algún CDI	Responsables de redes sociales y coordinadoras de los CDI	$\frac{\text{Niños inscritos}}{\text{Cobertura CDI}} * 100\%$
	Promover la educación y atención temprana en los centros de desarrollo infantil	Estrategia de publicidad en televisión y radio destacando los beneficios de la educación y atención temprana en los centros	Crear anuncios publicitarios siendo estos videos cortos con canciones infantiles donde se coloquen fotografías de las actividades que realizan los niños durante las horas de atención para que estos puedan ser transmitidos por televisión local:	1 mes	Agencia de publicidad contratada por los centros de desarrollo infantil	<ul style="list-style-type: none"> - Visualizaciones - Alcance - Frecuencia de anuncios

		de desarrollo infantil.	<ul style="list-style-type: none"> - Ecotel TV - Canal UV - Canal Sur - Plus TV 			
			<p>Crear anuncios publicitarios de audio en el que profesionales en lo que es el desarrollo infantil mencionen aspectos sobre la importancia de la atención y cuidado para los niños durante los primeros años de vida para ser transmitidos en radio local.</p>	2 veces por mes		

	Fomentar la participación de los padres en la educación y atención de sus hijos	Estrategia de eventos y actividades	Organizar talleres y actividades de recreación en la que involucre a padres de familia en los centros de desarrollo infantil que involucren a los padres y cuidadores en la educación y atención de los niños.	Cada mes	Responsables de los centros de desarrollo infantil	<ul style="list-style-type: none"> - Número de participantes. - Satisfacción de padres familia.
--	---	-------------------------------------	--	----------	--	---

7. Discusión

Esta investigación está enfocada en la percepción de la calidad del servicio brindada en los Centros de Desarrollo Infantil, direccionado el cuestionario actitudinal a los padres de familia. Es por esto al ser un servicio direccionado a niños y niñas de 1 a 3 años, se debe asegurar la atención de la calidad.

Como metodología principal para la obtención de resultados se utilizó la observación directa la cual es una herramienta que permite obtener información de forma sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer, cuya función es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración (Fabbri, 2020). Para el desarrollo de esta herramienta dentro de la investigación se enfocó en la ficha de observación (Ver Anexo 2), una matriz previamente elaborada, pudiéndola desarrollar visitando cada uno de los Centros de Desarrollo Infantil, observando cada uno de los espacios con los que contaban las instalaciones de los centros completando la información necesaria para conocer la situación actual de cada uno estos.

Como parte de la metodología para la obtención de información se implemento es la encuesta que es vista como la técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, la cual permite indagar múltiples temas de los individuos o grupos estudiados (Katz et al., 2019). En este caso se desarrolla un cuestionario con 28 afirmaciones (Ver Anexo 3) que es direccionado a los padres de familia de los usuarios del servicio brindado en los Centros de Desarrollo Infantil, este realizado en línea utilizando Google Forms, se lo compartió a los padres gracias a la colaboración de las coordinadoras de las unidades de atención de la zona urbana del cantón Loja.

Para cuantificar las afirmaciones de este cuestionario se utilizó la escala de Likert que es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Matas, 2018). En este trabajo de investigación la escala de Likert se estableció del 1 al 5 donde 1 corresponde a completamente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo, esta valoración permitió conocer el grado de satisfacción de los padres de familia encuestados como muestra, para llegar a una conclusión gracias al intervalo de confianza establecido.

7.2. Descripción de la situación actual del servicio que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI – Loja, año 2023

El conocer el contexto real del servicio que se brinda en los Centros de Desarrollo Infantil de la zona urbana del cantón Loja y gracias a la realización de la Observación Directa se encontró datos importantes en cuanto a la investigación en lo que tiene que ver con las instalaciones, limpieza, condiciones de los materiales utilizados por los niños, espacios utilizados por cada área y gracias a que existe una normativa del MIES (2022), de cumplimiento obligatorio.

En donde se establece que en lo que respecta a infraestructura los Centros de Desarrollo Infantil públicos deben tener infraestructura directa es decir que garantice la seguridad e integridad de las niñas y niños, pero esta infraestructura también puede ser gestionada mediante convenios garantizando la seguridad e integridad de los niños. Con respecto a este tema los CDI existentes dentro de la zona urbana del cantón Loja cumplen con esta, debido a que existen 8 de los 17 CDI con infraestructura arrendada y el resto cuenta con infraestructura mediante convenios.

En lo concerniente a baterías sanitarias la norma establece que se debe contar como mínimo por cada 15 niños 1 inodoro y un lavamanos de acuerdo al tamaño y altura que corresponda para los niños, esto se cumple en cada CDI y en los mejores de los casos existe una batería sanitaria por cada salón de aprendizaje.

En lo que corresponde a la cocina para a tomar el nombre de distribución de alimentos pues en este espacio se encargan exclusivamente de esta función tal y como lo establece en la norma de servicio de alimentación externalizado por el “Protocolo de la Externalización del Servicio de Alimentación para los Centros de Desarrollo Infantil” vigente. El área de alimentación debe ser acorde al tamaño número y edad de niños, el espacio no debe ser exclusivo.

El área de descanso se encuentra incluida en cada salón de aprendizaje, son individuales y de acuerdo a la edad de los niños, también en la norma menciona que debe existir un área de salud, pero este espacio no se evidencio en todos los Centros de Desarrollo Infantil que debe estar equipado y contar con un botiquín de primeros auxilios.

Como personal una coordinadora y por cada 9 niños una educadora, siendo así que los CDI de la zona urbana del cantón Loja cumple con este requisito, en relación a la cobertura que tiene cada uno de estos.

Muchos de los espacios ocupados por los niños están de acuerdo a lo que se establece ya que dos salas ocupan el mismo espacio y en la mayor cantidad de CDI tiene un espacio diferente para cada grupo de edad que vendrían siendo las salas, aquí también se pudo observar que contaban con un lugar de descanso para los niños. El material didáctico debe despertar el interés de los niños para manipularlos, explorar, descubrir, experimentar, sentir y desarrollar las capacidades y tomando en cuenta las características de los grupos de edad.

El espacio de bodega se debe almacenar los implementos de bioseguridad, artículos de aseo y limpieza, que debe mantenerse limpio, organizado y rotulado. Que este no tenga acceso para los niños.

7.3. Medición de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023

La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales (Chacón y Rugel, 2018). Es por esto que las Teorías de la Calidad se podría decir que son explicaciones sobre lo que es la calidad y el estudio de cómo conseguirlo implementándola en gran medida a los productos y servicios que se ofrece. Esto dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social (2022), siendo el ente rector de la Política Pública de la Primera Infancia se establece la Norma Técnica para los Centros de Desarrollo Infantil CDI, la cual es de cumplimiento obligatorio para cada unidad de los servicios en CDI públicos (Directos – Convenios), fiscomisionales y privados en el territorio nacional aprobada en el año 2022.

Medir la percepción del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil de la zona urbana del cantón Loja, es el segundo objetivo específico establecido, para darle cumplimiento al mismo se utilizó la herramienta de encuesta, a través de un cuestionario que se establecían 28 afirmaciones direccionada a los padres de familia, en donde para que exista una calidad total se debe tomar en cuenta desde aspectos externos como internos pues así se podrá brindar un servicio de calidad total. Para eso es necesario que el personal sea capacitado y tenga experiencia en el cuidado de niños y niñas, que estén al tanto de las técnicas y metodologías de enseñanza adecuadas para cada edad.

Así como también lo que es seguridad y salud: Los CDI deben contar con instalaciones seguras y saludables, que cumplan con las normas y regulaciones establecidas para el cuidado infantil. Además, el personal debe estar capacitado para manejar situaciones de emergencia. La atención debe ser personalizada y adaptada a las necesidades de cada niño o niña, tomando en cuenta sus habilidades, necesidades y ritmos de aprendizaje.

Las Normas ISO, 2022 establecen a la Calidad Total como la Excelencia que esta a su vez se puede definir como una estrategia de gestión de la organización, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Por cuanto todos los aspectos que involucren el servicio brindado dentro de los CDI deben ser de excelencia.

Dentro del ámbito de la gestión de organizaciones se establecen 8 principios de la Calidad Total entre los cuales tenemos lo que es la Responsabilidad social, siendo así que los Centros de Desarrollo Infantil cumplen con este principio a través del cuidado y atención de los niños y niñas de la ciudad. Estos deben sobre todo garantizar un ambiente seguro y acogedor para los niños y niñas, permitiendo un correcto desarrollo integral.

Además, deben trabajar con la estrecha colaboración con las familias y la comunidad en donde resulta importante fomentar la participación de los padres en el proceso de aprendizaje y desarrollo de sus hijos, a través de reuniones, charlas y actividades conjuntas, para asegurarse de que los niños y niñas reciban la atención y el apoyo necesarios para alcanzar su máximo potencial. Incluyendo la promoción de la salud, la nutrición y el bienestar emocional de los niños y niñas, así como la promoción de valores como la inclusión, la diversidad y el respeto. De igual forma es completamente necesario evaluar de forma constante la calidad del servicio y tomar medidas para mejorar y optimizar el programa educativo y la atención en general

El enfoque de la calidad ha sido muy distinto durante el tiempo que paso del enfoque basado en el producto lo que consistía en la inspección del mismo al que está basado en la satisfacción de los clientes tanto interno como externo (Vidal, 2014).

Es así que dentro de la investigación realizada, gracias a las 6 dimensiones establecidas, tomando como referencia las 12 gestiones determinadas por la Norma Técnica para los Centros de Desarrollo Infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social (2022), gracias a la metodología establecida para el cumplimiento de este objetivo y la aplicación de las fórmulas necesarias se pudo llegar a los siguientes promedios y

desviaciones: participación familiar, comunidad y redes sociales un promedio de 4,61 con una desviación de 0,89, proceso socio educativo promedio 4,54 con una desviación de 0,98, salud preventiva, alimentación y nutrición promedio 4,71 con una desviación de 0,76, talento humano promedio 4,67 con una desviación de 0,76, infraestructura, ambiente educativo y protector promedio de 4,63 con una desviación de 0,80 y administración – gestión promedio de 4,59 con una desviación de 0,83. Al calcular un valor promedio de todas de las dimensiones se obtuvo un valor de 4,63 es decir que se encuentran en una rango de satisfacción de 80 al 100% con una valoración de Satisfactorio, estos resultados en relación a la muestra de 390 padres de familia de los usuario del servicio de atención y cuidado que se brinda en los Centros de Desarrollo Infantil.

Dentro de los valores más bajos de satisfacción de las afirmaciones establecidas tenemos 4,15 la cual establece si ha existido discriminación dentro de los centros, la valoración de esta pregunta fue invertida es decir que la calificación de 1 paso a tomar la valoración de satisfactorio y 5 Insatisfactorio. La afirmación siguiente es la relacionada al tema de vacaciones anuales teniendo una valoración de 4,36 esto podría ser debido a que los padres de familia por temas laborales se complican por el periodo vacacional establecido, buscando otras alternativas para que los niños se queden al cuidado de alguien más. La siguiente afirmación es la relacionada a que si el área externa del CDI tiene juegos infantiles y son acordes a la edad del niño teniendo una valoración de 4,37 ya que algunos CDI no cuentan con esta área.

La afirmación establecida sobre el comité de padres de familia y su conformación obtuvo una valoración de 4,45 siendo esta debido a que existen padres de familias nuevos o centros infantiles que recién retomaron sus funciones por tal motivo aún no se establecía el comité de padres de familia. Estas son las afirmaciones con las puntuaciones más bajas, obteniendo un rango de 60 al 80% es decir en un rango de satisfacción de medianamente satisfactorio.

Para conocer el grado de satisfacción poblacional se utilizó la fórmula del intervalo de confianza de 0,08 en el rango que se encuentra es de 4,54 al 4,71 la satisfacción de los usuarios, lo que indica que la calidad del servicio brindado en los CDI es buena.

7.4. Elaboración de una propuesta de mejora para el servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023; basado en los hallazgos encontrados.

La Propuesta Comunicacional establecida para los Centros de Desarrollo Infantil se la estableció gracias a los resultados que se obtuvieron con los instrumentos de recolección de la información, tenido como finalidad aumentar la visibilidad del servicio de atención y estimulación temprana a menores que se oferta en los centros de desarrollo infantil de la ciudad de Loja-Ecuador, con miras a que un mayor número de padres de familia puedan acceder a este beneficio gratuito.

Con ello también se busca promover la calidad y los beneficios del servicio brindado y fomentar la confianza y la satisfacción de los padres de familia que eligen los centros de desarrollo infantil, para utilizar el servicio que brindan. Para lograrlo, se utilizaron herramientas virtuales como son las plataformas digitales de Facebook e Instagram y herramientas físicas como la radio y televisión para llegar al público objetivo adecuado, promoviendo los beneficios y la calidad del servicio.

De igual forma se establece una matriz de estrategias donde se menciona la población objetivo, el objetivo comunicacional, estrategias, actividades, el tiempo estimado para cada actividad, responsables, metas y los indicadores que permitirá su medición.

8. Conclusiones

Luego de realizar la investigación correspondiente se puede establecer las siguientes conclusiones:

- Finalizada la presente investigación se puede afirmar que los Centros de Desarrollo Infantil de la zona urbana de Loja, se encuentran en buenas condiciones para brindar el servicio de atención y cuidado, las áreas que se pudieron observar se encontraron limpias, tenían espacios para los niños en relación a su edad y sobre todo los materiales didácticos en buenas condiciones y en cantidades suficientes para que cada menor pueda hacer uso de ellas.
- La percepción de la calidad de los padres de familia de los usuarios del servicio brindado dentro de los Centros de Desarrollo Infantil, medida en una escala del 1 al 5, fue de 4,63; lo cual la ubica en un rango de 80 al 100% de satisfacción con un valor exacto del 92,6%. Al establecer un intervalo de confianza poblacional obtener los valores de satisfacción de 4,54 al 4,71. Lo que implica que con alto valor de confianza, es muy posible que casi toda la población de padres de familia coincidan en que la valoración de calidad de este servicio es elevada y satisfactoria; lo cual nuevamente manifiesta la validez del servicio ofertado por el MIES.
- Con los hallazgos encontrados se pudo establecer una propuesta de mejora para el servicio brindado dentro de los Centros de Desarrollo Infantil, el cual es de gran utilidad ya que así los padres de familia conocieron a detalle cada una de las actividades que se desarrollan y los aspectos que involucra este servicio.
- Tras la investigación realizada, los padres de familia tienen una valoración alta de la calidad en el servicio de atención y cuidado brindado en los centros de desarrollo infantil que ofrece el Estado a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social, quienes destacan aspectos como la atención y cuidado brindado por el personal del centro, la calidad de los materiales y recursos didácticos utilizados, y el ambiente de seguridad y confianza que se genera en los centros.
- El servicio de calidad brindado en los CDI es fundamental para garantizar el derecho a la educación y el cuidado integral de los niños y niñas de nuestra ciudad, por lo que este debe continuar siendo una prioridad en las políticas públicas de inclusión social.

9. Recomendaciones

- Aplicar la observación directa a través de lo que es la ficha de información, resulta ser un buen instrumento para que el investigador pueda conocer la situación actual de las instituciones públicas siendo así que esta técnica permitirá realizar autoevaluaciones permitiendo conseguir la mejora.
- Medir permanentemente las percepciones de los usuarios del servicio que se brinda dentro de las instituciones públicas resulta importante pues se determina la satisfacción que tienen los mismo, y al ser un servicio de instituciones públicas es decir direccionado por el estado debería ser el mejor en todas las condiciones.
- Incluir la escala de Likert ayuda a optimizar el tiempo, resultando ser idóneo para medir la percepción de la calidad de los usuarios, permitiendo obtener un rango porcentual de satisfacción para el servicio brindando en los Centros de Desarrollo Infantil.
- El cuestionario actitudinal permite recabar información con mayor facilidad ya que en relación a la afirmación las personas que se le aplica el cuestionario pueden establecer si se encuentra en acuerdo o desacuerdo de esta.
- Presentar una propuesta de mejora de los hallazgos encontrados, resulta importante para apoyar a mejorar el servicio enfocado desde el punto de vista de los padres de familia tomándolo a consideración para mejorar el servicio que se brinda en estas unidades de atención.
- Es fundamental que se mantenga el apoyo a los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) por parte del Estado, para garantizar que los niños y niñas de nuestra ciudad tengan acceso al cuidado y atención integral de calidad. Esto implica la asignación de recursos, la capacitación constante del personal y la mejora continua de los programas de atención a la primera infancia.
- Además, es importante que se promueva la participación activa de las familias y la comunidad en los CDI, fomentando una cultura de corresponsabilidad y colaboración en la educación y cuidado de los niños y niñas, con el fin de garantizar el derecho a la educación y el cuidado integral de los niños y niñas de nuestra ciudad.

10. Bibliografía

- Alvarado-Suárez, M. A., & Acosta-González, H. N. (2022). The effects of an early childhood education care program on child development as a function of length of exposure in Ecuador. *International Journal of Educational Development*, 89. <https://doi.org/10.1016/J.IJEDUDEV.2022.102559>
- Alvaro, B., & Rivas, G. (2006). *Philip Crosby - Estrategias de Calidad y Competitividad*.
- Anselmo, F., Flores, S., & De Revisión, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 102–122. <https://doi.org/10.19083/RIDU.2019.644>
- Araujo, M., Dormal, M., & Schady, N. (2019, August 5). *La calidad de los servicios de cuidado infantil importa*. <https://blogs.iadb.org/desarrollo-infantil/es/calidad-cuna-mas/>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008 Decreto Legislativo 0*. www.lexis.com.ec
- Camisón, C., Cruz, Sonia., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson/Prentice Hall.
- Cardozo, L. (2021, March 1). *Calidad del servicio: qué es y su importancia* | Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carro, R., & González, D. (2012). *CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESOS*.
- Castillo, Lady. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018a). Artículo de Revisión. Teorías. Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *ESPACIOS*, 39, 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018b). *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad and Systems of Quality Management*. 39, 14.
- Congreso Nacional. (2014). *Código de la niñez y adolescencia*. www.lexis.com.ec
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls>
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.202>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 1–18. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fabbri, M. S. (2020). *Las técnicas de investigación: la observación*.
- Giménez, J., Jiménez, D., & Martínez, M. (2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Revista*

- Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 23(3), 115–126.
<https://doi.org/10.1016/J.REDEE.2014.02.002>
- Gómez, F., Villar, J., & Tejero, M. (2003). *Seis Sigma* (2nd ed.).
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qwumngQPLmUC&oi=fnd&pg=PA11&dq=seis+sigma&ots=jVbjpu4VY&sig=hm67m1QhDihTrBDURky2VdNlaBI#v=onepage&q&f=false>
- Gómez, J., & Martínez, M. (2014). Los modelos de excelencia como herramientas de gestión. In *Revista de Contabilidad y Dirección* (Vol. 19).
- Grandío, A. (2002). *La Calidad Total*.
<https://www3.uji.es/~agrandio/calidad/calidad.htm>
- Gryna, F., Chua, R., DeFeo, J., & Pantoja, J. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. www.FreeLibros.me
- Hernández, G. (2010, January 17). *Gurús de la calidad: Kaoru Ishikawa*.
<https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-kaoru-ishikawa/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación, 5ta Ed.* www.FreeLibros.com
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. L. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*.
- Lavado, A., & Leal, A. (2005). *Comparación de modelos y enfoque contingente de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del clientes: Estudio Empírico*.
- Marreiro, M. (2014). *Revisión de la bibliografía sobre los estudios del comportamiento del consumidor online en el área de turismo* (Vol. 23).
- Martínez, J., & Martínez, L. (2007). *Medición de la Calidad del Servicio. Desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem - Estudio Comparativo*. 1–13.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (Díaz de Santos S.A). Díaz de Santos.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(1), 38–47.
<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mendoza, J. (2002). *Medición de la calidad del servicio*.
- Mimbela, R., & Gamarra, C. (2018). *Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque 2018*.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO*.

- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2022). *Norma Técnica del servicio de Centros de Desarrollo Infantil CDI*. 1–86.
- Ministerio de inclusión económica y social. (2020). *Acuerdo Ministerial N030-estatuto orgánico*. 1–209.
- Ministerio de inclusión económica y social. (2023). *CDI-Norma-Tecnica-038*. 1–89.
- Ministerio de inclusión económica y social, & Ministerio de Educación. (2014). *NORMATIVA PARA LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO INTEGRAL*.
- Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Morales, V., & Hernández, A. (2004, September). *La calidad y su gestión*. <https://www.efdeportes.com/efd76/calidad.htm>
- Motta, L., & Motta, A. (2022). *Aplicación del modelo SERVPERF para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de crédito de Comfamiliar del Huila sede principal Neiva*.
- Municipio de Quito. (2022). *Proyecto atención a la Primera Infancia- Norma técnica modalidad Centro de Desarrollo Infantil CDI*.
- Navas, S. (2019). *Aplicación del Modelo SERVPERF para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del servicio en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Riobamba*.
- Normas ISO. (2022). *Calidad total: definición y conceptos fundamentales*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/06/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 7(1), 49–59. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>
- Pérez, D., & Pérez, I. (2006). El producto. Concepto y Desarrollo. *MBA- Edición*.
- Ponce, H. (2007). *La Matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de intervención en diversas organizaciones* (Vol. 12).
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *TeloS*, 12(2), 248–252.
- Salazar, N., Buentello, C., Gomez, L., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18–24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*.

- Telescopio. (2019). *FODA Definición Características Ejemplos Análisis*. http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Ponce_Talancon.pdf
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- UNICEF. (n.d.). *Desarrollo en la primera infancia*. Retrieved December 10, 2022, from <https://www.unicef.org/es/desarrollo-en-la-primera-infancia>
- UNICEF. (2023). *Desarrollo de la primera infancia | UNICEF*. <https://www.unicef.org/es/desarrollo-de-la-primera-infancia>
- Vidal, E. (2014). *La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas Propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia*.

11. Anexos

Anexo 1. Cobertura de los Centros de Desarrollo Infantil

Nro.	Nombre unidad atención	Parroquia	Cobertura
1	JOSE MIGUEL CARRION MORA	EL SAGRARIO	81
2	CUDAD ALEGRIA	SAN SEBASTIAN	36
3	DANIEL ALVAREZ	SAN SEBASTIAN	54
	INFANCIA UNIVERSITARIA		
4	MAÑANA	SAN SEBASTIAN	45
5	YAHUARCUNA	SAN SEBASTIAN	36
6	ZAMORA HUAYCO	SAN SEBASTIAN	45
7	8 DE DICIEMBRE	SUCRE	36
8	CIUDAD VICTORIA	SUCRE	36
9	EL PEDESTAL	SUCRE	63
10	LAS PEÑAS	SUCRE	45
11	NIÑO JESUS	SUCRE	36
12	VICTOR EMILIO VALDIVIESO	SUCRE	36
13	BLANCA RUIZ DE GODOY	VALLE	36
14	CARITAS FELICES	VALLE	36
15	CDI PARAISO DE JIPIRO	VALLE	36
16	CDI CLODOVEO JARAMILLO	VALLE	45
	ESTRELLITAS ILUMINANDO EL		
17	FUTURO	VALLE	36
		Total	738

Nota. Obtenida del Ministerio de inclusión, económica y social MIES (2023)

Anexo 2. Ficha de Observación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Objetivo: Evaluar la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023.

Ficha de Observación			
Nombre del Centro de Desarrollo Infantil:			
Fecha:			
Como se observa la fachada de CDI	Mala	Regular	Buena
Observación			
En relación a la limpieza de las instalaciones del CDI como se lo observa	Mala	Regular	Buena
Observación			
En relación las baterías sanitarias como se encuentran	Mala	Regular	Buena
Observación			
En relación al área de alimentación como se encuentran	Mala	Regular	Buena
Observación:			
En relación al área de cocina como se encuentran			
Observación			
En relación al área administrativa como se encuentra	Mala	Regular	Buena
Observación			
El espacio para los niños por edad es adecuado	Mala	Regular	Buena
Observación			

En qué condiciones se encuentran el material didáctico de los niños	Mala	Regular	Buena
Observación			
Número de trabajadores que se observa en el CDI			
Detallar el personal que se encuentra presente en el CDI y su función			
Cuántas educadoras tiene el CDI			

Observaciones Generales:

.....

.....

.....

Anexo 3. Cuestionario Actitudinal para padres de Familia



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Saludos, mi nombre es Evelyn Vanessa López Gutiérrez estudiante de octavo ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja. Me encuentro realizando una investigación dentro de los Centros de Desarrollo Infantil, la cual se denomina: “Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023.”, razón por cual requiero levantar información sobre qué tan satisfecho o insatisfecho/o usted se encuentra con el servicio; además cumpla con indicarle que las respuestas que usted consigne serán de absoluta confidencialidad y los resultados se utilizarán únicamente con fines académicos. Se presentan un total de 28 afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio brindada en el CDI, se le solicita califique mediante una escala del 1 al 5, que tan identificada/o se encuentra con cada una de las afirmaciones; usando la siguiente valoración:

1= Completamente en desacuerdo ☹️

2= Parcialmente en Desacuerdo

3= No sabe 😐

4= Parcialmente de acuerdo

5= Completamente de acuerdo 😊

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL								
Nombre del Centro de Desarrollo Infantil:			Fecha:		Nro. de encuesta			
			Hora:					
Sexo del infante:	Femenino ()	Masculino ()	Edad del infante:					
Parentesco con el infante:		Papá <input type="checkbox"/>						
		Mamá <input type="checkbox"/>						
		Abuelo/a <input type="checkbox"/>						
		Otro <input type="checkbox"/>						
#	AFIRMACIONES			MEDICIÓN				
				1	2	3	4	5
				☹️		😐		😊 <input type="checkbox"/>
Componente 1: Participación familiar, comunitaria y redes sociales								


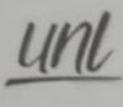
1	El comité de padres y madres de familia se conformó en los 15 primeros días del inicio del año					
2	Para realizar la planificación de actividades del comité de padres y madres de familia se contó con el apoyo del coordinador/a					
3	En las reuniones programadas se ha contado con la presencia de todas las autoridades del CDI					
4	La información compartida en redes sociales (WhatsApp) por el CDI ha sido oportuna y correcta					
Componente 2: Proceso socio – educativo						
5	Al culminar la jornada diaria mi hijo abandona las instalaciones contento					
6	Existen recursos técnicos y didácticos para cada grupo de edad					
7	He sido víctima de algún tipo de discriminación dentro del CDI					
8	La participación de mi hijo en el CDI ha logrado que pueda socializar mejor con otros niños					
Componente 3: Salud preventiva, alimentación y nutrición						
9	Mi hijo recibe controles de salud por parte del CDI					
10	La alimentación que el CDI ofrece a mi hijo es adecuada					
11	La capacitación sobre las buenas prácticas alimenticias como son: selección, compra, almacenamiento, conservación, higiene, preparación de alimentos, han sido las adecuadas para mi hijo					
12	La limpieza de los ambientes utilizados por los niños es la adecuada					
13	La capacitación para padres de familia sobre los hábitos de higiene personal y salud es la adecuada					
Componente 4: Talento Humano						
14	Las capacidades del personal de educadoras en el CDI es la adecuada					
15	El número de educadoras es adecuado al número de usuarios en el CDI					
16	El personal encargado de la limpieza de las instalaciones del CDI cumple con su cometido					
Componente 5: Infraestructura, ambiente educativo y protector						
17	Las instalaciones físicas del CDI son cómodas y visualmente atractivas					
18	Las baterías sanitarias del CDI son aseadas y adecuadas para el uso de infantes					
19	El área de alimentación para los niños se adecua bien para uso de infantes					
20	El ambiente general el CDI se encuentra limpio y ordenado					
21	El área externa de los CDI tiene juegos infantiles y acorde a la edad de los niños					
22	Los servicios básicos que dispone el CDI es el adecuado					


23	Los espacios en relación a la edad de los niños son los adecuados					
Componente 6: Administración y Gestión						
24	El período de receso (vacaciones) por año es suficiente					
25	El personal administrativo del CDI da un seguimiento adecuado a solicitudes de padres de familia					
26	La gestión de la coordinadora ha sido eficiente y oportuna					
27	La atención a servicios específicos de padres de familia ha sido solventada de forma adecuada y rápida					
28	Si hago una solicitud específica en el CDI se la gestiona ágilmente					

Anexo 4. Cálculo del ALPHA CRONBACH

Nro.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	Total
1	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
2	1	1	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
3	4	4	3	5	5	5	1	5	1	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	115
4	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	114
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
6	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
7	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132
8	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	133
9	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
10	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	129
11	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	133
12	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
13	4	4	4	5	3	5	1	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	119
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
15	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	138
17	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
18	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	130
19	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134
20	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	100
21	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	121
22	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
23	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	130
24	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
25	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	135
26	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	139
28	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
29	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
30	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136

Anexo 5. Solicitud de Autorización

  Universidad Nacional de Loja

 Cámara de Administración Pública

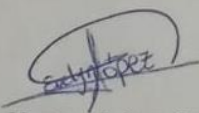
Loja, 09 de junio de 2023

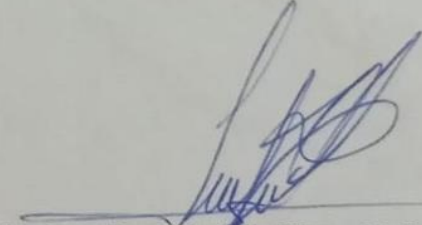
Mgs. Juan Carlos Moreno Jaramillo
Director Zonal 7 – MIES

Yo, Evelyn Vanessa López Gutiérrez con cédula de identidad No. 1105664351 estudiante de octavo ciclo de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, en donde, como Trabajo de Integración Curricular me encuentro proponiendo una investigación titulada: "Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023", para optar por el grado de Licenciada en Administración Pública.

Me dirijo a usted muy respetuosamente con la finalidad de solicitarle información sobre los planes institucionales y convenios vigentes de los Centros de Desarrollo Infantil CDI, así mismo solicito su autorización para el levantamiento de información mediante ficha de observación y para la aplicación de encuestas a los padres de los niños dentro de las instalaciones de los CDI, cabe recalcar que la información recabada será únicamente empleada para fines académicos. Como constancia de esto mi director de investigación, Ing. Jorge Fernando Calle Iñiguez M.Sc. firma también la presente petición.

Con la seguridad de contar con su favorable aceptación, le anticipo mi sincero agradecimiento.


Evelyn Vanessa López Gutiérrez
CI. 1105664351


Ing Jorge Fernando Calle Iñiguez M. Sc.
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
Documento No.: MIES-CZ-7-2023-1436-EXT
Fecha: 2023-06-09 15:08:42 GMT -05
Recibido por: Edith Ekeline Cordero Ortega
Para verificar el estado de su documento ingrese a:
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario:1900401132

Facultad Jurídica, Social y Administrativa
072-3300000
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconi Estrella"
Casilla letra "S", Sector La Argelia - Loja - Ecuador

Anexo 6. Autorización para realizar la Investigación



Oficio Nro. MIES-CZ-7-2023-0873-OF

Loja, 13 de junio de 2023

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA QUE LA ESTUDIANTE EVELYN VANESSA LÓPEZ GUTIÉRREZ REALICE EL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON INFORMACIÓN DE LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL MIES

Señor
Jorge Fernando Calle Iñiguez
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a su Oficio SN de fecha 09 de junio de 2023, a través del cual, solicita se proporcione información para el cumplimiento del Trabajo de Integración Curricular titulado "EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y CUIDADO DE NIÑAS Y NIÑOS QUE SE PRESTA EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL (CDI) DE LA ZONA URBANA DEL CANTÓN LOJA, AÑO 2023" de la estudiante Evelyn Vanessa López Gutiérrez, autorizo al departamento correspondiente remitir la información solicitada siempre y cuando no transgreda las normas de confidencialidad o se trate de información que vulnere los derechos personales y fundamentales de nuestros usuarios.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Juan Carlos Moreno Jaramillo
COORDINADOR ZONAL 7

Referencias:
- MIES-CZ-7-2023-1436-EXT

Copia:
Señorita Licenciada
Paola Belen Abad Jaramillo
Analista de Comunicación Social Provincial 1

Señor Psicólogo
Edisson Bladimir Toledo Cueva
Servidor Público 3.- Gestión de Desarrollo Infantil

pa



JUAN CARLOS MORENO
JARAMILLO

Anexo 7. Visita de los Centros de Desarrollo Infantil

JOSE MIGUEL CARRION MORA



CIUDAD ALEGRIA



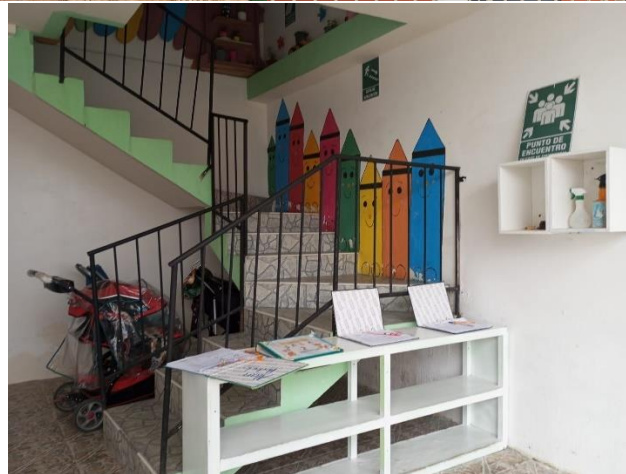
DANIEL ALVAREZ



INFANCIA UNIVERSITARIA MAÑANA



YAHUARCUNA



ZAMORA HUAYCO



8 DE DICIEMBRE



CIUDAD VICTORIA



EL PEDESTAL



LAS PEÑAS



NIÑO JESUS



VICTOR EMILIO VALDIVIESO



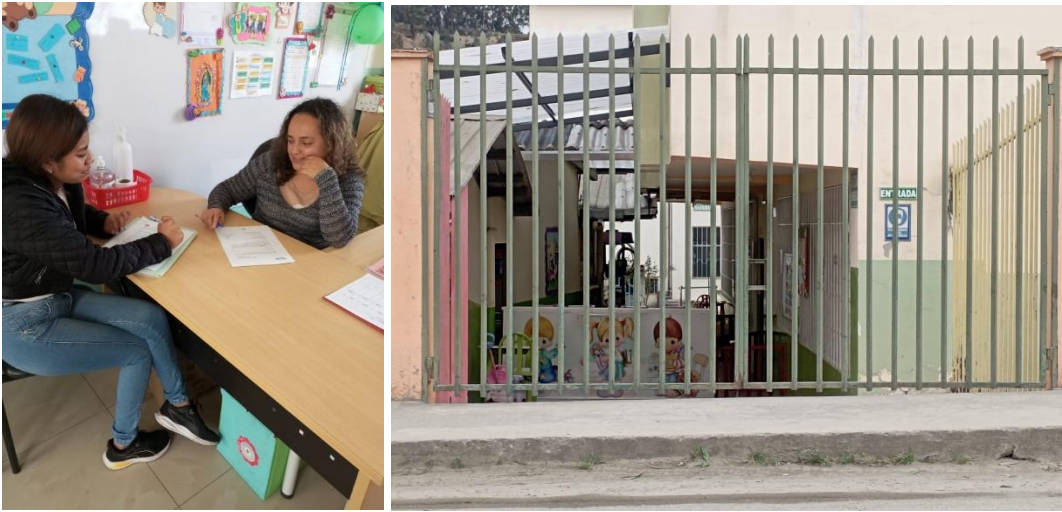
BLANCA RUIZ DE GODOY



CARITAS FELICES



CDI PARAISO DE JIPIRO



CDI CLODOVEO JARAMILLO



ESTRELLITAS ILUMINANDO EL FUTURO



Anexo 8. Certificado de traducción de inglés

Lic. Andrea Sthefanía Carrión Mgs

0984079037

andrea.s.carrion@uni.edu.ec

Loja-Ecuador

Loja, 24 de enero del 2024.

La suscrita, Andrea Sthefanía Carrión Fernández, Mgs, **DOCENTE EDUCACIÓN SUPERIOR** (registro de la SENESCYT número: 1008-12-1124463), **ÁREA DE INGLÉS-UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**, a petición de la parte interesada y en forma legal.

CERTIFICA:

Que la traducción del resumen del documento adjunto, solicitado por la señorita: **Evelyn Vanessa López Gutiérrez** con cédula de ciudadanía **No. 1105664351**, cuyo tema de investigación se titula: **“Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023”** ha sido realizado y aprobado por mi persona, Andrea Sthefanía Carrión Fernández, Mgs. Docente de Educación Superior en la enseñanza del inglés.

El apartado del Abstract es una traducción textual del Resumen aprobado en español.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes, facultando al portador del presente documento, hacer el uso legal pertinente.

ANDREA
STHEFANIA
CARRION
FERNANDEZ

Firmado digitalmente
por ANDREA STHEFANIA
CARRION FERNANDEZ
Fecha: 2024.01.24
08:12:49 -06'00'

Andrea Sthefanía Carrión Fernández. Mgs.

English Professor