

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Calidad del Servicio de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía
Americana de Conservas S.A.C., período 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Diana Ivette Díaz Falcón

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A Dios por haberme permitido conocer esta maravillosa carrera y ponerme personas extraordinarias en mi camino.

A mis padres y hermana por el apoyo incondicional para cumplir con mis sueños de ser profesional.

A mis primas, tíos, tías, sobrinos por ser el soporte de mi vida.

A mis amistades de la infancia, de la universidad y de mi vida laboral gracias por el cariño brindado.

A mi casa de estudio, a los profesores que me acompañaron en la vida universitaria, simplemente me queda agradecerles por todos sus conocimientos brindados.

Agradecimiento:

Primeramente, doy gracias a Dios por haberlo conocido desde muy pequeña y sin saber que existía esta carrera de alguna forma a través del servicio en la iglesia ya me estaba preparando para ella.

A mis padres y hermana por ser el ejemplo y motor en mi vida, por inculcarme los valores que siempre los llevo presentes en mi diario vivir, a la iglesia conjuntamente con mis padres por guiarme en mi caminar diario, a mis primas, tíos, tías, sobrinas, sobrinos y amigas por haberme ayudado a ser mejor persona cada día.

A las niñas y niños de la cuna y guardería de la empresa donde realicé mi investigación, gracias por demostrarme su cariño.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Calidad del Servicio de Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018”; bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente

Diana Ivette Díaz Falcón

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.3 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación e importancia.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	23
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Conceptualización de Calidad del servicio.....	26
2.2.2. Dimensiones de la Calidad del Servicio.....	27
2.2.3 Modelos de medición de Calidad.....	28
2.2.4 Breve historia del inicio de las guarderías en Lima.....	30
2.2.5 Convenios y normas para el servicio de cuidado de menores.....	31
2.3 Definiciones conceptuales.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1 Tipo de investigación.....	35
3.2 Diseño de la investigación.....	35
3.3 Población y muestra.....	36
3.4 Identificación de las Variables y Operacionalización.....	36
3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	39
3.6 Determinación de la Validez y Confiabilidad.....	40

3.6.1 Validez del Constructo.....	40
3.6.2 Confiabilidad del Instrumento.....	41
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	43
4.1 Presentación de resultados de datos generales.....	43
4.2 Presentación de resultados de datos específicos.....	46
4.3 Procesamiento de los resultados.....	52
4.4 Discusión de los resultados.....	52
4.5 Conclusiones.....	54
4.6 RECOMENDACIONES.....	56
CAPÍTULO V: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....	57
5.1 Denominación del programa.....	57
5.2 Justificación del programa.....	57
5.3 Establecimiento de objetivos.....	59
5.3.1 Objetivo general.....	59
5.3.2 Objetivos específicos.....	59
5.4 Sector al que se dirige.....	60
5.5 Metodología de intervención.....	60
5.6 Recursos.....	60
5.6.1 Recursos Humanos.....	60
5.6.2 Recursos Materiales.....	61
5.6.3 Recursos Mobiliarios.....	61
5.7 Actividades del programa de intervención.....	62
5.8 Cronograma.....	65
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	67
ANEXOS.....	70
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	71
Anexo 2: Cuestionario de calidad del servicio de guardería.....	72
Anexo 3: Certificado de validación del primer experto.....	73
Anexo 4: Ficha del instrumento del primer experto.....	74
Anexo 5: Certificado de validación del segundo experto.....	76
Anexo 6: Ficha del instrumento del segundo experto.....	77
Anexo 7: Certificado de validación del tercer experto.....	79
Anexo 8: Ficha del instrumento del tercer experto.....	80
Anexo 9: Carta de aceptación.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable.....	38
Tabla 2: Escala de calidad del servicio.....	40
Tabla 3: Baremo de Calidad del Servicio.....	40
Tabla 4: Porcentaje de Validación del Instrumento.....	41
Tabla 5. Confiabilidad del Instrumento.....	42
Tabla 6: Datos sociodemográficos de acuerdo al sexo de los colaboradores que acceden a los servicios de guardería de Compañía Americana de Conservas S.A.C.....	43
Tabla 7: Datos sociodemográficos de acuerdo a la edad de los colaboradores que acceden a los servicios de guardería de Compañía Americana de Conservas S.A.C.....	44
Tabla 8: Datos sociodemográficos según el área de trabajo de los colaboradores que acceden al servicio de guardería en Compañía Americana de Conservas S.A.C.....	45
Tabla 9: Nivel Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de fiabilidad.....	46
Tabla 10: Nivel Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de capacidad de respuesta.....	47
Tabla 11: Nivel Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de seguridad.....	48
Tabla 12: Nivel Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de empatía.....	49
Tabla 13: Nivel Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de elementos tangibles.....	50
Tabla 14: Variable Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de la investigación.....	35
Figura 2. Fórmula de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	41
Figura 3: Datos sociodemográficos de acuerdo al sexo de los colaboradores que acceden a los servicios de guardería de Compañía Americana de Conservas S.A.C.....	43
Figura 4: Datos sociodemográficos de acuerdo a la edad de los colaboradores que acceden a los servicios de guardería de Compañía Americana de Conservas S.A.C.....	44
Figura 5: Datos sociodemográficos según el área de trabajo de los colaboradores que acceden al servicio de guardería en Compañía Americana de Conservas S.A.C.....	45
Figura 6: Nivel Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de fiabilidad.....	46
Figura 7: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C. según la dimensión de capacidad de respuesta.....	47
Figura 8: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de seguridad.....	48
Figura 9: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de empatía.....	49
Figura 10: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de elementos tangibles.....	50
Figura 11: Variable Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C.....	51
Figura 12: Dibujos de sol y lo que produce el exceso.....	63

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la calidad del servicio de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., durante el período 2018. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. El universo estuvo conformado por 50 trabajadores. Con una muestra de 44 colaboradores que acceden a este servicio. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado es el modelo SERVPERF que fue adaptado para los intereses de la presente investigación.

Las conclusiones evidenciaron que la calidad del servicio percibida por los colaboradores que acceden a los servicios de guardería es muy buena en sentido general determinado por el 52.3%. Existiendo dos dimensiones que requieren fortalecimiento tales como seguridad y elementos tangibles.

Palabras claves: guardería, calidad del servicio, satisfacción, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the quality of the Nursery service for the children of the employees of the Compañía Americana de Conservas SAC, during the 2018 period. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach. The research design is non-experimental, cross-sectional. The universe was made up of 50 workers. With a sample of 44 employees who access this service. The technique used for the data collection was the survey and the instrument applied is the SERVPERF model that was adapted for the interests of the present investigation.

The conclusions showed that the quality of the service perceived by the employees who access the daycare services is very good in a general sense determined by 52.3%. There are two dimensions that require strengthening such as security and tangible elements.

Keywords: daycare, quality of service, satisfaction, collaborators.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación refiere al tema de la calidad del servicio en la guardería, la necesidad de brindar servicios de calidad es primordial cuando se trabaja con niños menores de edad, parte de nuestro desafío es garantizar una atención de excelente calidad donde se brinde bienestar integral, infraestructura apropiada y los cuidados adecuados que necesitan los pequeños.

Por lo tanto, es necesario que la calidad del servicio ofrecido sea total, articulando educación, alimentación, formación, desarrollo de habilidades sociales y emocionales de los niños/as.

La característica principal es ofrecer servicios de calidad para aumentar el desarrollo infantil y permitir que los colaboradores sientan tranquilidad de dejar a sus niños/as en un lugar que brinde seguridad acargo de personas responsables y confiables.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar una de las causas más frecuentes en el día de hoy. Una de ellas es la inserción de la mujer al mercado laboral. Se ha demostrado más aún en este siglo xxi que las mujeres ya sea por temas de superación personal, baja economía en el entorno familiar, madres que tienen que afrontar solas el cuidado de sus hijos, familias de las cuales no les alcanza el dinero que lleva solo el esposo; por lo tanto las mujeres se ven obligadas a trabajar para ayudar en el economía familiar o porque desean brindar mejor calidad de vida a sus pequeños, ya sean por diversos motivos es que van en busca de ofertas laborales para poder satisfacer sus necesidades.

Los Estados buscan tomar medidas adecuadas ante esta problemática social, ya que cada vez el acceso a estos establecimientos es mínimo, convirtiéndose así para América Latina en un gran desafío, actualmente son espacios sobresaturados y la máxima concentración se da dentro de los programas de bienestar infantil, en su gran mayoría

siendo estos centros públicos, ya que cuentan con acceso limitado.

Se espera que esta investigación contribuya para concientizar y tomar acciones con el fin de contribuir al desarrollo de la niñez brindándoles servicios de cuidados de calidad para su desarrollo personal y emocional; así como también proporcionándoles la posibilidad de inserción laboral a los padres encargados del cuidado de sus pequeños niños/as.

Las empresas estarían contribuyendo al fortalecimiento de las familias ya que al proporcionar estos espacios de cuidados para los hijos de sus colaboradores están aportando a la sociedad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la situación del país obliga de alguna manera a buscar oportunidades laborales muchas veces el hecho de tener hijos/as menores de edad impide la búsqueda de éstas, podemos observar que muchos padres tienen que incorporarse a la vida laboral ya sea porque son madres o padres solteros, porque los ingresos económicos en el hogar no son suficientes, porque desean superarse y dar a sus menores hijos/as un mejor estilo de vida, etc. Por este motivo, muchos de ellos buscan la manera de dejar a sus pequeños niños/as al cuidado de un familiar cercano o de algún conocido; pero no todas cuentan con este apoyo por eso buscan otras alternativas como centros dedicados al cuidado de niños/as donde los padres depositan su confianza y dejan al cuidado a sus menores hijos/as.

El Fondo Monetario Internacional FMI (2015) dice que “una de las soluciones inmediatas para tener una mayor equidad de género y mayor participación de la mujer en el mundo empresarial, es implementando servicios de guarderías asequibles y de alta calidad”. Una guardería en el trabajo: la clave en la lucha contra la desigualdad de género. (Diario Capital, 2017). Lo que busca esta entidad es insertar a la mujer en el ámbito laboral, donde el cuidado de sus menores hijos/as no sea impedimento, para ello se busca que las empresas incorporen en sus establecimientos servicios de cuidado y atención integral a los menores de edad.

Según el informe de la Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) la Población Económicamente Activa (PEA) en el Perú de acuerdo a los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), dice que la tasa de actividad masculina en el

2017 ascendió a 81,0% mientras que la femenina 64,0%, existiendo una brecha considerable del 17,0% a favor de los hombres. Con respecto al empleo informal a través de los datos se evidencia que las mujeres son las afectadas con el (76,1%) mientras que en los hombres es el (69,8%). p.39 y 120.

Según este informe se puede evidenciar que la mujer tiene una gran desventaja con respecto al trabajo formal frente a los hombres y es la mujer la que tiene mayor ventaja frente al empleo informal.

Se considera de suma importancia comenzar a implementar guarderías dentro de las empresas e instituciones siendo el propósito de esto buscar la participación de las mujeres en el ámbito laboral formal y el desarrollo profesional, además ellas puedan trabajar tranquilas sabiendo que sus niños están bien cuidados y cerca de ellas. Sobre este tema José Miguel Reta, Gerente General de ANIDA sostiene que con esta práctica se “favorecería tanto la empresa, los empleados y la sociedad, siendo las empresas más atractivas y competitivas en el mercado laboral, además se retiene el talento, reduce la deserción laboral, se mantiene motivado a sus trabajadores, alivia la economía familiar,” reduciendo así las brechas que existen de acuerdo a la participación de la mujer en el empleo formal e informal y también generaría en ellos la tranquilidad de saber que sus hijos/as se les brindan los cuidados necesarios para el crecimiento y desarrollo de su niñez, ya que se encontrarían en espacios adecuados, con personal capacitado, brindando los cuidados necesarios, con seguridad y dedicación como si fueran los mismos padres quienes asumieran los cuidados de sus menores. En la actualidad “varios países como España; México, Colombia y Chile han implementado este beneficio de guarderías en sus empresas, entidades e instituciones públicas”. (La República, 2017).

Hoy en día ante todos estos cambios que se vienen generando en la sociedad, como el posicionamiento de la mujer, en donde busca ser agente de cambio de su propia realidad, donde pueda desarrollarse y mostrar sus habilidades; buscando igualdad de oportunidades ante el sexo opuesto. Pero se termina enfrentando con varias dificultades entre una de ellas el cuidado de sus menores hijos/as mientras ellas se desarrollan profesionalmente.

Ante todo esto surgen las guarderías que alivian en gran parte este problema, ya que las madres y padres ven en estos establecimientos un lugar seguro, confiable y económico en donde cuiden a sus menores hijos mientras ellos se desenvuelven profesionalmente.

Este es un tema que se viene tratando por muchos años en diferentes países en donde las autoridades conscientes de esta problemática tratan de buscar alternativas para que las madres o padres trabajadores con hijos/as menores de edad se inserten en el ámbito laboral sin ninguna complicación.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2017) en el marco del Seminario Internacional ¿Quién cuida en la ciudad? Políticas urbanas y autonomía económica de las mujeres, “habla de avanzar en la construcción de ciudades cuidadoras, donde el Estado conjuntamente con la sociedad se hagan cargo en un contexto de corresponsabilidad y solidaridad, de las labores de cuidado necesarias para la reproducción de la sociedad”. Los propósitos de este seminario es la eliminación de la desigualdad de género en donde las distribuciones de los roles sean equitativas tanto para el hombre como para la mujer, donde se realice un trabajo articulado del Estado, el mercado, la familia y la sociedad donde se lleven a cabo programas y políticas que favorezcan al cuidado del menor, organizando ciudades que se responsabilicen,

comprometan, participen activa y equitativamente conllevando la responsabilidad y todo lo que implica el cuidado del menor.

Ante la desigualdad que se genera con respecto al hombre, la mujer y la no distribución de roles, se piensa que es la mujer la encargada del cuidado de los hijos/as en donde muchas veces es ella la que deja de lado el tema laboral o cumplimiento de metas por abocarse a los quehaceres del hogar y cuidado de los menores.

Según los datos del Índice de Desigualdad de Género de las Naciones Unidas, “en el Perú todavía existen fuertes diferencias entre hombres y mujeres con en relación a las remuneraciones, al desarrollo profesional y el acceso a los puestos de trabajo de mayor cargo dentro del ámbito empresarial. Uno de los diferentes motivos de esta desigualdad se debe a que muchas veces es la mujer la que aplaza sus propósitos profesionales para dedicarse al cuidado de sus hijos, dentro de sus primeros años de vida”. (Capital, 2017)

En el Perú se presentó el informe de la Organización de las Naciones Unidas ONU Mujeres (2015) titulado “El progreso de las mujeres: transformar las economías para transformar los derechos”. “El estudio ofrece 10 recomendaciones para lograr una economía que asegure a las mujeres el ejercicio de sus derechos. Entre una de esas recomendaciones está aumentar la inversión en los servicios sociales y transformar la prestación de estos servicios. En ausencia de oportunidades para acceder a servicios de cuidado infantil asequibles, el derecho de las mujeres a trabajar se enfrentará a un obstáculo muy importante, se debe ampliar el alcance y calidad de los servicios de cuidado infantil” (...). (La República 2015). Por todo ello es importante que el Estado se enfoque en este tema trabajando de manera articulada con empresas, instituciones y otras entidades, por el bienestar de la niñez ya que sabemos que son el futuro de un país y no es suficiente con los programas que cuentan actualmente ya que el acceso es limitado y

solo se beneficia una mínima parte de la población y teniendo el resto que acceder a centros privados.

En muchos países tanto en América Latina como Europa conscientes de esta realidad buscan favorecer a las madres trabajadoras creando leyes, convenios, etc. para brindar la protección que necesitan los menores en materia de cuidados fuera de casa.

En la actualidad se puede evidenciar que una guardería mal administrada con personal no idóneo traería serias consecuencias, este es el caso de los accidentes que registran los menores, indicios de maltrato y falta de cuidado en el menor, que termina enfermándolo. Muchas veces el menor está expuesto al peligro por la falta de medidas de seguridad en la guardería y por la falta de personal idóneo al cuidado de éstos. En las noticias locales, no es extraño ver de vez en cuando accidentes o negligencias que se cometen en estos centros ocasionando hasta incluso la muerte de los menores.

Por todo lo expuesto, se opta por investigar esta realidad problemática para muchas madres y padres de familia titulada: Calidad del Servicio de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., esperando contribuir en otras investigaciones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018?

1.2.3 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de fiabilidad, en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018?

- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de capacidad de respuesta, en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de seguridad en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de empatía, en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de elementos tangibles, en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de la calidad del servicio de Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión fiabilidad, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018.
- Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión capacidad de respuesta, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018.

- Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión seguridad, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018.
- Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión de empatía, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018.
- Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión elementos tangibles, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018.

1.4 Justificación e importancia

Esta investigación tiene como finalidad identificar la calidad del servicio que se brinda en la guardería a los hijos/as de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C. y dar a conocer cuál es el estado actual de la calidad del servicio brindado, determinar en qué condiciones se encuentra y así iniciar con un diagnóstico para posteriormente seguir con la implementación de mejoras en la calidad del servicio que se brinda.

El propósito es que los colaboradores tengan tranquilidad y seguridad de dejar a sus hijos/ as en un lugar acondicionado y apropiado para esta labor, con personal idóneo, pendiente de sus cuidados y de la formación de los niños y niñas, mientras que los colaboradores están en su jornada laboral sabiendo que la empresa a través de su servicio complementario de guardería les brindará los cuidados básicos como alimentación, educación, materiales de trabajo, seguridad e infraestructura adecuada para el desarrollo de sus hijos/as.

A través de la implementación de mejoras se espera brindar un mejor servicio, atraer el talento humano, fidelizar a los colaboradores, disminuir el absentismo laboral, brindar a las madres o padres con hijos menores de edad que tienen a cargo la responsabilidad de su cuidado; trabajo seguro en un lugar apropiado para el bienestar del cuidado de sus hijos/as; así como también trabajar conjuntamente reforzando la familia y propiciando mejoras en el vínculo de padres e hijos/as.

El impacto que producirá en la empresa será ser más atractiva laboralmente, brindar un mejor servicio, con todo esto se obtendrá trabajadores/as sosegados que realicen sus labores sin preocupaciones, dándoles la tranquilidad que sus hijos están en un lugar seguro, confiable y con personas responsables de su cuidado.

La presente investigación contribuirá además con los aportes en diversos campos, tales como:

Desde el aspecto teórico, la investigación de este tema aportará a otras desde la recopilación de diferentes datos, fuentes, teorías, bibliografías interpretaciones y conclusiones a las que llegue esta investigación.

Desde el aspecto práctico, dará a conocer cuál es el nivel de calidad de servicio que se ofrece actualmente en la Guardería para los hijos de los trabajadores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., donde de acuerdo a los datos obtenidos se buscará mejorar y optimizar el servicio beneficiando así a la empresa, trabajadores y a sus hijos/as de estos.

Desde el aspecto metodológico, todo el material que se utilice en esta investigación contribuirá y servirá de guía a otros investigadores que deseen ahondar en este tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Maggi, W. (2018) en su trabajo de investigación titulada *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital General de Milagro”*, el objetivo principal de la investigación fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General el Milagro. El diseño de la investigación fue transversal analítico; la muestra estuvo compuesta por 357 representantes de los niños. El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el modelo Servqual. Las conclusiones a las que llegó la investigadora en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía fueron que se comprobó que existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencias pediátricas en el Hospital General de Milagro, mientras que en la dimensión capacidad de respuesta. Se concluyó que los usuarios del servicio de emergencia se encuentran parcialmente satisfechos.

López, D. (2018) en su investigación titulada *“Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurant Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”*. Esta investigación tuvo por objetivo determinar la relación calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurant Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de investigación se basó en un enfoque mixto, con una investigación cuantitativa. La muestra consistió en 365 clientes del restaurant Rachy’s. El instrumento que se utilizó fue la encuesta tomada del modelo Servqual realizadas a los clientes que consumen en el restaurant Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La investigadora concluyó identificando

los factores más relevantes en la calidad del servicio como respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Por lo que se evidenció que existen clientes satisfechos con la comida, los equipos y la confiabilidad del personal, por otro lado, existen clientes del restaurant Rachy's que se encuentran insatisfechos ya que el personal no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurant no cuenta con el personal suficiente para que el servicio sea rápido.

Sánchez, A. (2017) en su investigación "*Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de Gualán, Zapaca*". El propósito de la investigación fue evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de Gualán. El tipo de investigación es descriptivo, se recurrió al método servqual. La muestra estuvo compuesta por 88 personas. La investigadora llegó a la conclusión que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Y que en ninguna de las cinco dimensiones se supera las expectativas de los clientes; según el método aplicado Servqual no existe calidad en el servicio.

Amigón, M. (2016) en su investigación "Calidad y Satisfacción del Servicio de Guardería Madres IMSS VII, Ciudad de México", el objetivo del presente estudio fue explorar diferentes dimensiones del servicio de la Guardería IMSS, incluyendo la percepción de los usuarios, para identificar la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción y la baja población usuaria. El tipo de investigación es evaluativa utilizando el método inductivo, de diseño cualitativo. La muestra estuvo compuesta por 64 usuarias del servicio y 55 trabajadores/as de la guardería. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario abierto para trabajadores de la guardería y la escala de calificación de ambientes para bebés y niños pequeños (Infant/Toddler Environment Rating Scale). Los resultados demostraron que el servicio de la Guardería tiene un servicio aceptable (de 3.4

de 7) y el grado de satisfacción es alto con un 85%, siendo el principal motivo de molestia la ubicación de la unidad.

Maldonado, A. (2014) en su tesis titulada “*Calidad de atención percibida por los usuarios /clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario La Paz, setiembre 2013*”, su objetivo principal fue determinar la percepción de la calidad de atención del usuario/cliente de consulta externa de los servicios de Cardiología, Oftalmología, Neurología Clínica, Traumatología y Dental del Seguro Social Universitario La Paz, en el mes de setiembre 2013. La metodología de estudio que utilizó la investigadora fue cuali-cuantitativo prospectivo, de corte transversal descriptivo. La muestra fue al azar no probalística, la cual constó de 68 usuarios/clientes de los servicios de consulta externa de la gestión del mes de setiembre del 2013. El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario Servqual modificado para alcanzar los propósitos de esta investigación. La autora llegó a la conclusión que en la dimensión de elementos tangibles son aceptados satisfactoriamente por los usuarios o clientes. En la dimensión de confiabilidad los usuarios/clientes sienten que aún hay factores que deberían ser mejorados como la habilidad y cortesía del servicio. En la dimensión de respuesta rápida, opinaron hay muchos aspectos por mejorar. En la dimensión de seguridad que deben mejorar y por último en la dimensión empatía, deben mejorar con respecto a la comprensión de las necesidades de salud.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Ramírez, N. (2017) en su estudio titulado “*Calidad del Servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016*”. La investigación tuvo por objetivo describir la calidad del servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay-2016. El tipo de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal. La población de la muestra fue compuesta por 75

usuarios del área del seguro integral ambulatorio de Chancay-2016. El instrumento que se utilizó fue la encuesta basada en el modelo Servqual. Los resultados encontrados fueron que en la dimensión de fiabilidad el 81.6% de los encuestados consideran estar satisfechos; en la capacidad de respuesta el 84% expresan estar satisfechos con la calidad del servicio. En la dimensión de seguridad, el 77.7% está satisfecho y en la dimensión empatía el 79.5% están satisfechos. Por último en los elementos tangibles el 73% expresaron satisfacción. Concluyendo que el 79.3% afirma que existe un nivel de satisfacción alto con respecto a la calidad del servicio del seguro integral ambulatorio del hospital de Chancay-2016.

Fernández, F. (2016) en su investigación titulada *“Calidad en el Servicio en de la Empresa de Transporte Turismo Coyuri SAC del distrito los Olivos, Lima”*. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de calidad del servicio de la empresa de transporte Turismo S.A.C. El método empleado en la investigación es de tipo descriptivo. La muestra que se consideró fue 131 clientes de la empresa de transporte. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario de en base al modelo SERVPERF. La investigación concluye que el nivel de calidad del servicio es alto ya que en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía los clientes de la empresa de transporte consideran que se ofrece un buen servicio.

Oscó, A (2016) en su estudio de investigación titulada *“Calidad del servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales – Comas, diciembre 2015”* dice que su objetivo de estudio fue determinar la calidad del servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales – Comas, diciembre 2015. El método de la investigación estuvo compuesto por estudio de tipo descriptivo de corte transversal, cuantitativo de diseño observacional. La muestra estuvo compuesta por 174 pacientes. El

instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones a las que llegó la investigadora fue según las dimensiones, la fiabilidad fue considerada la más alta con un 52.9% y la dimensión de capacidad de respuesta fue la menos considerada con una calidad de servicio medio siendo el porcentaje de 72.4%.

Tacunan, N (2016) en su estudio de investigación titulada “Caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo Servperf en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en el distrito de Huari, 2014. La investigación tuvo por objetivo describir las principales características de la calidad de servicio bajo el modelo Servperf en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes en el distrito de Huari, 2014. La investigación tipo descriptiva- cuantitativa con un diseño transeccional. El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta. La muestra estuvo compuesta por 336 clientes encuestados. Las conclusiones a las que llegó la investigadora fue que se demostró que la calidad de los servicios es deficiente ya que no existe capacidad de respuesta por parte de los empleados y además existe demora en la entrega del servicio, lo que se rescata es que los clientes consideran que el local es aceptable.

Lara, J. y Muller, A. (2014) en su investigación titulada “*Calidad del Servicio en el restaurante familiar la Casa del Arte y la Buena Comida “La Wayunka” en el centro poblado menor de Muruhuay-Tarma*” El objetivo de la investigación se enfocó en describir los factores que explican la baja calidad del servicio de restaurante “La Wayunka” en el CPM de Muruhuay en el periodo, 2011. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal. Se trabajó con una muestra no probabilística con un total de 60 personas. Las técnicas que se utilizaron fueron la observación, la encuesta y la entrevista, la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario. Los resultados fueron evaluados con la escala Servqual, mostrando al respecto que, los aspectos

tangibles, la fiabilidad y sensibilidad a las necesidades del cliente generó baja calidad en el restaurante “La Wayunca” en el CPM de Muruhuay en el período, 2011. La conclusión fue que el servicio que se brinda en el restaurant es medio-bajo, ya que se evidencia que en la mayoría de dimensiones más del 50% del personal evaluado no está de acuerdo o es indiferente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de calidad del servicio

Lewis y Booms (1983) “pioneros en el concepto de calidad del servicio, lo representan como ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas”.

Según Muñoz, G. 2017 (como citó en Quijano 2012) donde nos dice que “la calidad del servicio se muestra en el cumplimiento que brinda la empresa o prestador de servicio a un cliente o consumidor, dados en el tiempo establecido”.

Cronin y Taylor (1992), definen “Calidad del servicio como la actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras el consumo”. Entonces podemos definir a la calidad del servicio como ofrecer una buena atención, teniendo en cuenta las necesidades del consumidor, para así brindar un buen servicio y el cliente o consumidor se vaya satisfecho.

Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) consideran que “la calidad del servicio se basa entre la discrepancia de las expectativas versus las percepciones que tiene el cliente”. Las expectativas serían lo que el consumidor espera que le brinden o con qué lo van a sorprender, mientras que las percepciones son la evaluación o el concepto que se forma después del servicio ofrecido.

En su obra de 1988 Parasuraman et al. (1985) “ven como un problema la no existencia de medidas justas, por el cuál la percepción es la medida que más se ajusta al análisis”. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido.

Sobre la calidad del servicio, “el concepto de calidad refiere a la calidad percibida, al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”. (Zeithmal, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”. (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1988, p. 16). Entonces la aproximación al concepto de calidad del servicio sería el juicio que realiza el consumidor luego del percibir el servicio.

2.2.2. Dimensiones de calidad del servicio

García, J y Díaz, R (2008) “Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad del servicio. La escuela Norteamérica puso énfasis en el estudio de las expectativas y percepciones cuando se refieren a la calidad del servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry fueron aplicando su trabajo en fases, primero definen que es calidad del servicio y después crean un modelo de medición el cual fue llamado Servqual, el cual sería mejorado más adelante, para estos autores lo primordial para establecer el nivel de calidad es el cliente que hace uso del servicio y esto se da a través de dos factores su experiencia y las expectativas”.

El modelo Servqual es el más aplicado cuando se trata de evaluar la calidad del servicio, su propósito inicial fue crear una escala con diversos ítems, para medir la calidad del servicio, así como también discutir sus propiedades y aplicaciones potenciales.

Este modelo cuenta con 5 dimensiones las cuales evalúan a la calidad del servicio

- **Dimensión de fiabilidad:** Permite ejecutar el servicio en forma confiable y cuidadosa.

- **Dimensión de capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los clientes y darles un servicio rápido.
- **Dimensión de seguridad:** Se trata de los conocimientos y la atención que brindan los empleados y su habilidad para generar credibilidad y confianza.
- **Dimensión de empatía:** Es la muestra de interés y nivel de atención personalizada que ofrecen las empresas a su clientela.
- **Dimensión de elementos tangibles:** Se refiere al aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de difusión.

2.2.3. Modelos de medición de la calidad

De acuerdo con Santomá y Costa (2012), los principales estudios de medición de calidad son los siguientes:

a) **Gronroos (1982,1988)**

Ve a la imagen como un componente principal para la medición de la calidad. Plantea que la calidad percibida por el cliente es la fusión entre lo calidad técnica (qué entregas) y calidad funcional (cómo lo entregas) y ambas se relacionan con la imagen corporativa. Este modelo afirma que el nivel de la calidad total percibida está dado por las diferencias que se dan entre la calidad esperada y la experimentada.

b) **Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988)**

Este modelo es el más utilizado a la hora de medir la calidad del servicio. El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) el cual “partieron del concepto de la calidad del servicio percibida, luego de varias investigaciones desarrollaron un instrumento que les permitió medir la calidad del servicio llamado Servqual”. Este instrumento permitió la medición de la calidad por la valoración de los consumidores de sus expectativas y percepciones. Los autores identificaron inicialmente 10 dimensiones para la calidad del

servicio. Luego de las críticas vieron que no eran necesarias las 10 dimensiones, por lo cual se encontraron correlación entre las dimensiones iniciales la cual permitieron reducirlas a 5.

- Confianza o empatía: interés y atención individualizada.
- Fiabilidad: servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Responsabilidad: seguridad, atención de los empleados.
- Capacidad de respuesta: disposición de ayuda y servicio rápido.
- Tangibilidad: instalaciones físicas, equipos, personal, material de difusión.

Este modelo consta de 2 cuestionarios de 22 preguntas cada una que compara las percepciones versus expectativas.

c) Cronin y Taylor (1992)

Ellos vieron la necesidad de crear una escala de medición más reducida tomando sólo las percepciones y desechando las expectativas del modelo tomado como base Servqual. Según los autores se basaron en que la medición del modelo Servqual era inadecuada ya que carecía de respaldo teórico y evidencia empírica. “La literatura en marketing de servicios les da el respaldo a estos autores que basaban la medición de la calidad del servicio en el desempeño. Asimismo compararon empíricamente la superioridad del modelo propuesto por ellos con respecto a otros. El modelo que proponen se basa en la percepción como aproximación a la satisfacción del consumidor, definida como los niveles de los estados de ánimo de las personas que se puede comparar el beneficio de un producto o servicio y al considerar solo 22 afirmaciones se puede realizar un estudio más riguroso. La medición de este modelo consiste en considerar la calidad del servicio más elevada en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones y de sus puntuaciones”.

Se opta por utilizar este modelo ya que está basado solamente en las percepciones y reduce a la mitad la cantidad de preguntas empleadas por Servqual, les da facilidad de completar más rápida el instrumento de manera que se ahorra tiempo.

2.2.4. Breve historia del inicio de las guarderías en Lima

Contada a través de las palabras del sr. Pacheco, la Sra. Juana Alarco Dammert fue la más grande benefactora de la niñez en Lima. Ella nace en la capital y se casó con extranjero, realiza un viaje Francia donde descubre su interés por la asistencia social y el cuidado de los enfermos.

En octubre 1984 formó una sociedad llamada Auxiliadora para brindar asistencia a los heridos durante la guerra civil de 1985. Después de ayudar a los heridos dirige su ayuda hacia los niños, conjuntamente con las damas de lima impulsó la fundación de ayuda a los huérfanos.

El 12 de diciembre de 1896 fundó la Sociedad Auxiliadora de la Infancia, su objetivo fue brindar apoyo a los huérfanos en la guerra civil. En 1902 la Beneficencia Pública de Lima le donó un terreno allí funda la cuna maternal o guardería que serviría para el cuidado de los hijos/as de las madres trabajadoras u hogares con problemas.

El Estado Peruano promulgó la ley N° 364 donde en el presupuesto general de la República darían cierta cantidad de dinero al año para subvencionar la sociedad “Auxiliadora de la Infancia”, establecida en Lima; debiendo el Poder Ejecutivo dictar las medidas que correspondan para la inversión del dinero. Este lugar obtuvo ayuda de voluntarias.

En el lugar se daban servicios de cuidado y de salud a los menores, también había una escuela y kindergarten. La señora Juana atendía personalmente la cuna de los naranjos, también promovió e impulsó otras obras que beneficiarían a los niños/as. Pacheco (2012)

2.2.5. Convenios y normas para el Servicio de cuidado de menores

Se puede encontrar diversos convenios que favorecen a los padres y madres trabajadores que necesitan apoyo para el cuidado de sus hijos.

Tenemos a la Convención sobre la eliminación de todas formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) fue adoptada por la asamblea general de las Naciones Unidas en 1979, donde establece una agenda de actuación para acabar con la discriminación y asegurar el derecho efectivo de las mujeres a trabajar, el artículo 11.2 nos dice: “Los Estados Partes adoptarán medidas adecuadas para fomentar la provisión de servicios sociales de apoyo necesarios que permitan a los padres combinar obligaciones familiares con las responsabilidades del trabajo y la participación en la vida pública”.

Por otra parte, la Oficina Internacional de Trabajo (OIT) en el convenio N° 156-1981 nos dice que “todos los trabajadores y trabajadoras con responsabilidades familiares tienen derecho a gozar de protección especial y a no ser discriminados en el empleo y ocupación por esta condición.

Se deberán adoptar además de todas las medidas compatibles con las condiciones y posibilidades nacionales para desarrollar o promover servicios comunitarios, públicos y privados, tales como los servicios y medios de asistencia familiar”. (Artículo 5(b)).

En la convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas (CRC) ratifican en 191 países conviene que: “A los efectos de garantizar y promover los derechos enunciados en la presente Convención, los Estados Partes prestarán la asistencia apropiada a los padres y a los representantes legales para el desempeño de sus funciones en lo que respecta a la crianza del niño y velarán por la creación de instituciones, instalaciones y servicios para el cuidado de los niños. Los Estados Partes adoptarán todas

las medidas apropiadas para que los niños cuyos padres trabajan tengan derecho a beneficiarse de los servicios e instalaciones que cuiden de ellos.” (Artículo 18).

El Estado Peruano consiente de esta problemática a través del Congreso de la República crea en el 2016 un proyecto de ley en el cual se crea salas cunas y guarderías en los centros laborales para hijos de madres y padres trabajadores.

El objetivo de este proyecto de ley es otorgar servicios de cuidado y atención integral mediante salas cunas y guarderías a niñas y niños menores de seis (6) años cuyas madres, padres o responsables de cuidado laboren en empresas con diez (10) o más trabajadoras o trabajadores.

Su ámbito de aplicación comprende a las empresas de régimen laboral general, así como regímenes especiales del sector privado con (10) o más trabajadores con responsabilidades de cuidados de niños entre 0 a 5 años. En la actualidad el proyecto de ley todavía no ha sido aprobado, pero se espera que las autoridades competentes puedan entender que es necesario esta aprobación para la inclusión al mercado laboral de madres o padres con hijos menores que ven en las guarderías una alternativa atractiva para dejar al cuidado a sus menores hijos/as.

Con esto se demuestra que el Estado y las instituciones públicas o privadas conscientes de este problema en harás de velar por el bienestar y el cuidado del menor buscan implementar estrategias a través de espacios apropiados para el cuidado de los menores de edad, en donde no solamente se les proporcione seguridad sino también se les brinde bienestar emocional y desarrollo personal. Donde personal capacitado, le preste estos cuidados mientras los padres están en su jornada laboral.

2.3 Definiciones conceptuales

- **Calidad:** es el grado en el que el conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

Es estar conforme con lo que se requiere. Ofrecer un buen producto, dar una buena atención, satisfacer al cliente y quede satisfecho.

- **Colaborador:** es la persona que está dispuesta siempre a prestar ayuda. Se conoce también como un término amigable para generar confianza; trabaja en equipo hacia un fin en común. Lo que permite este término es generar seguridad en ellos valorando las contribuciones de cada uno mediante el reconocimiento de sus capacidades y el cómo se desempeñan en sus actividades laborales.
- **Elementos tangibles:** es todo aquello que puede ser apreciado físicamente o se puede tocar y ocupan un espacio físico.
- **Empatía:** Es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, ayuda a tener un mejor entendimiento del accionar en determinadas situaciones y en la forma de como el otro opta por sus decisiones.
- **Fiabilidad:** es la confianza o seguridad que proporciona alguien o algo. (Diccionario de trabajo social)
- **Guardería:** es un establecimiento didáctico enfocado en el cuidado de los niños/as de 0 a 3 años de edad aproximadamente, que todavía no cuentan con la edad suficiente para concurrir al colegio.
- **Maestro/a:** El maestro es considerado un agente formador de conocimientos y valores.
- **Satisfacción:** está cimentado en la experiencia de un buen servicio.

- **Seguridad:** La seguridad es la garantía que tienen las personas de estar libre de todo daño, amenaza, peligro o riesgo; es la necesidad de sentirse protegidas, contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral, social y hasta económica.
- **Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del cliente. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.
- **Trabajador:** se considera trabajador o trabajadora a la persona que presta sus servicios a cambio de una retribución, en el cual se encuentra en relación de subordinado, pudiendo ser una persona natural, empresa o institución.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, porque trabaja sobre realidades de hecho y su característica principal es presentar una interpretación correcta. El investigador, Bernal (2006) nos acerca al concepto sobre este tipo de investigación “como estudios orientados a la descripción o identificación de rasgos o características de un objeto de estudio. Se guía por las preguntas de la investigación que se formula el investigador y se soportan principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y revisión documental”.

Se utilizará el enfoque cuantitativo, para el cual se empleará el análisis estadístico.

3.2 Diseño de investigación

Para el propósito de este estudio se empleará el diseño de la investigación no experimental transversal.

No experimental porque en esta investigación no se manipulan las variables y se considera el fenómeno a estudiar en su contexto original para después ser analizado. Transversal porque se realizó en un lapso de tiempo indicado.

Gráfica:

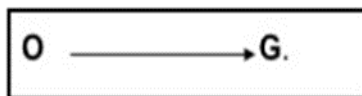


Figura 1: Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C.)

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo compuesta por 50 trabajadores/as que acceden a los servicios complementarios de guardería que brinda la Compañía Americana de Conservas SAC en el período 2018.

3.3.2. Muestra

La muestra es intencional, no probabilística, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión.

En total, la muestra está compuesta por 44 trabajadoras que acceden a los servicios de guardería.

a) Criterios de inclusión

- Trabajadoras que son madres de familia
- Trabajadoras que envían regularmente a sus hijos (as) a la guardería

b) Criterios de exclusión

- Trabajadoras que no envían siempre a sus hijos (as) a la guardería
- Trabajadoras que no desean participar en el estudio

3.4 Identificación de la Variable y Operacionalización

La variable de estudio de la presente investigación es Calidad del Servicio y su objetivo fundamental es determinar la calidad del servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018.

La variable Calidad del Servicio presenta cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Los datos sociodemográficos a considerar en esta investigación son sexo, edad y área de trabajo.

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO	Cronin y Taylor (1992), Definen Calidad del servicio como la actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras el consumo".	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad del servicio brindado en una organización. Se mide mediante la comparación de las percepciones versus las expectativas del cliente y considera cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; estas dimensiones fueron utilizadas por el modelo Servperf.	Fiabilidad	-Cumplimiento en la atención de los cuidados. -Resolución de problemas -Habilidades y competencias técnicas. -Comunicación -Alimentación adecuada -Disposición para atender con prontitud las necesidades de los niños.	1,2,3,4,5	Nunca o casi nunca (1)	Modelo Servperf (Modificado y adaptado de acuerdo a la investigación que se está realizando).
			Capacidad de respuesta	-Cooperación entre cuidadoras. -Disposición para responder las preguntas.	6,7,8,	Algunas veces (2)	
			Seguridad	-Capacidad de reacción ante algún peligro. -Confianza -Seguridad -Idoneidad del personal. - Medidas de seguridad.	9,10,11,12,13,	Frecuentemente (3)	
			Empatía	-Atención personalizada. -Amabilidad en el trato -Cuidados y salud -Conformidad con el servicio -Horarios adecuados.	14,15,16,17,18	Siempre o casi siempre (4)	
			Elementos tangibles	-Instalaciones -Orden y limpieza -Apariencia de personal cuidador. -Estado del mobiliario.	19,20,21,22.		

3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento aplicado para la validación de la información fue el modelo Servperf adaptado para medir la realidad del servicio de guardería.

Ficha técnica: Modelo Servperf

Autores: Joseph Cronin y Steven Taylor (1992)

País de origen: Estados Unidos

Adaptación peruana: Diana Ivette Díaz Falcón (2018)

Forma de administración: Individual

Ámbito de aplicación: dirigido a los colaboradores que acceden a los servicios de guardería en Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Duración: 10 a 15 minutos (aprox.)

Descripción del cuestionario: este cuestionario tiene como objetivo medir la calidad del servicio de guardería mediante las percepciones de los encuestados, consta de 22 ítems los cuales están divididos en 5 dimensiones basadas en el modelo Servqual, los elementos que los componen son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Calificación: la escala de Likert consta de 1 a 4 puntos que contienen como alternativas que van desde el nunca o casi nunca, algunas veces, frecuentemente, casi siempre y siempre.

Tabla 2: Escala de calidad del servicio

Nunca o casi nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre o casi siempre
1	2	3	4

- Baremo: la baremación se aplicará de acuerdo a la sumatoria de cada dimensión por la variable.

Tabla 3: Baremo de Calidad del Servicio

Categorías	I	II	III	IV	V	Total
Mala	5-8	3	5-8	5-8	4-6	22-37
Regular	9-12	4-6	9-12	9-12	7-9	38-55
Buena	13-16	7-9	13-16	13-16	10-12	56-73
Muy buena	17-20	10-12	17-20	17-20	13-16	74-88

3.6 Determinación de la Validez y Confiabilidad

3.6.1 Validez del Constructo

En este apartado se realiza una evaluación por juicio de expertos que han evaluado el cuestionario de calidad del servicio bajo los criterios de claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia, y metodología.

Tabla 4: Porcentaje de Validación del Instrumento

Nº	NOMBRE DE LOS EXPERTOS	VALORACIÓN %
1	Mg. Anabel Rojas Espinoza	94%
2	Dr. Juan Sandoval Vílchez	80%
3	Mg. Témpora María Reyes Alfaro	94%
TOTAL		89%

Interpretación: los jueces evaluadores a través de su experiencia han valorado este instrumento con él 89% de acuerdo a su porcentaje se considera que el cuestionario es calificado como muy adecuado.

3.6.2 Confiabilidad del Instrumento

Según Hernández et al (2014) “La confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”

A continuación se aplicará la fórmula de alfa de cronbach, para medir la confiabilidad del instrumento.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Figura 2. Fórmula de confiabilidad Alfa de Cronbach

Dónde:

n: Es el número de preguntas o ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_x^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 5. Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.91	10

Interpretación: los resultados alcanzados en la prueba piloto proporcionaron los siguientes datos, el instrumento fue aplicado a 10 madres que han inscrito a sus niños y niñas en el Inicial- Jardín 185 Teresa de Gonzales de Real de Fanning en San Andrés- Pisco, siendo el resultado del análisis de confiabilidad obtenido según la fórmula de alfa de Cronbach de 0.91 lo cual evidencia que el cuestionario es muy confiable.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados de datos generales

Tabla 6: Datos sociodemográficos de acuerdo al sexo de los colaboradores que acceden a los servicios de guardería de Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	44	100.0

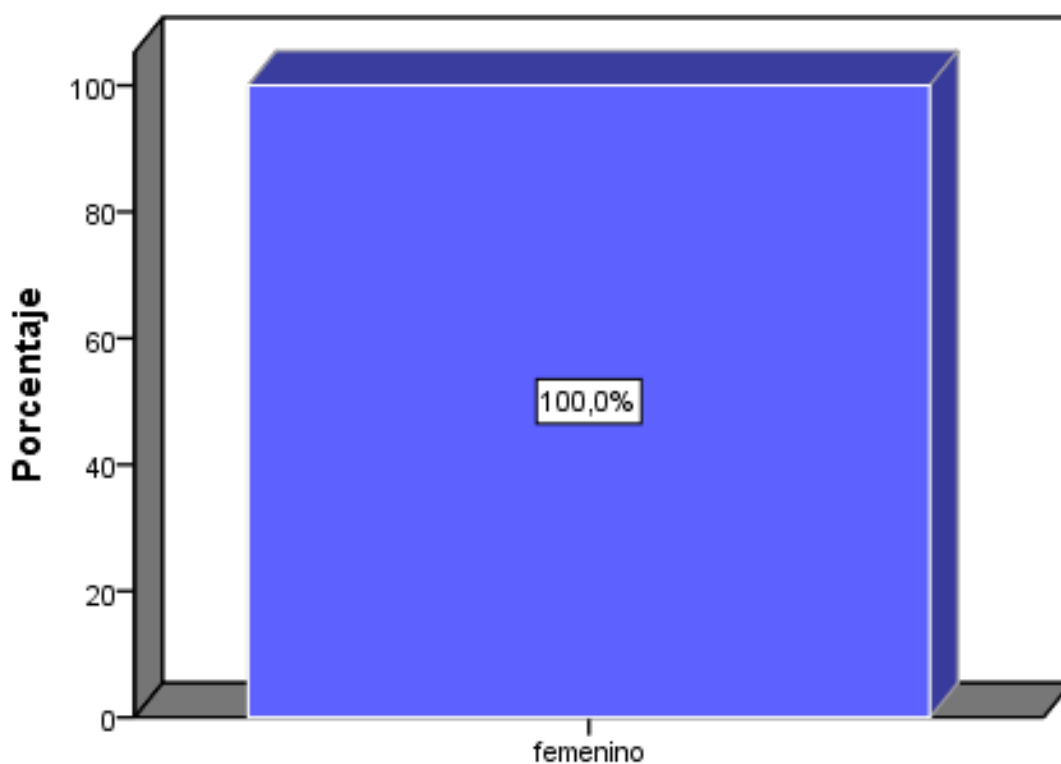


Figura 3: Datos sociodemográficos de acuerdo al sexo de los colaboradores que acceden a los servicios de guardería de Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que los colaboradores que más acceden a los servicios de la guardería con el 100 % son del sexo femenino.

Tabla 7: Datos sociodemográficos de acuerdo a la edad de los colaboradores que acceden a los servicios de guardería de Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24	11	25.0
25 a 31	8	40.9
32 a 38	11	25.0
39 a más	4	9.1
Total	44	100.0

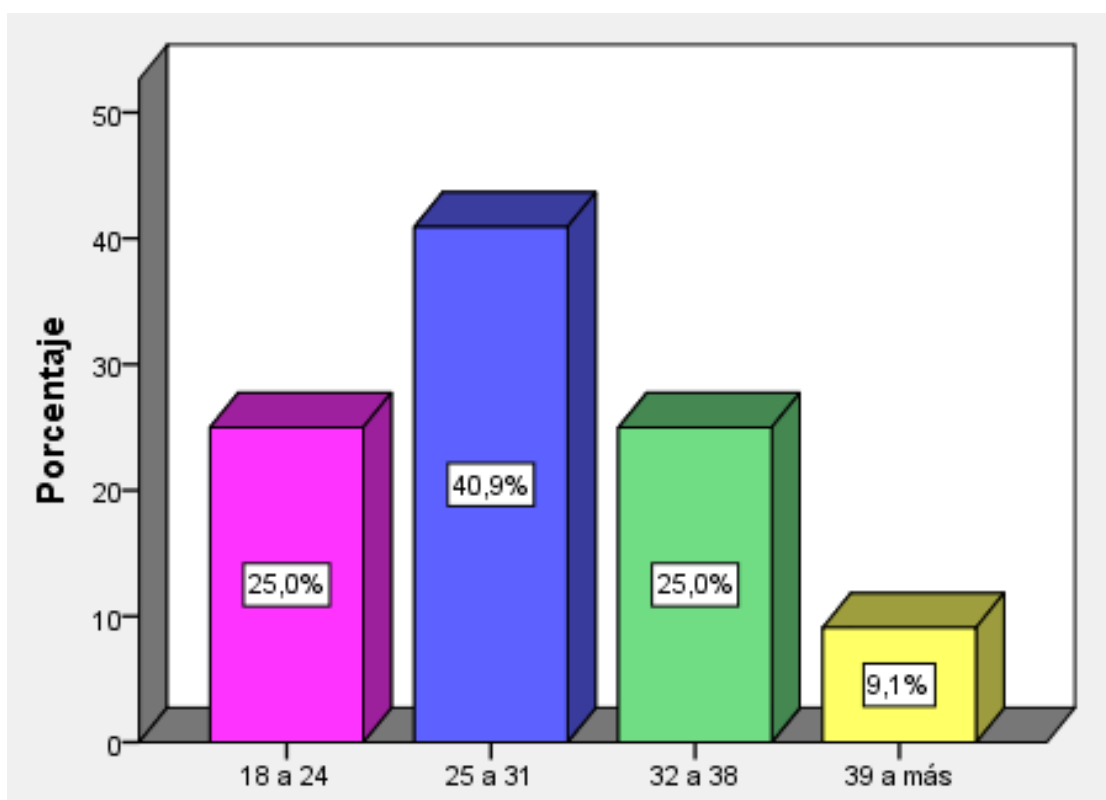


Figura 4: Datos sociodemográficos de acuerdo a la edad de los colaboradores que acceden a los servicios de guardería de Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que las colaboradoras que más acceden a los servicios de la guardería con el 40.9% tienen entre las edades de 25 a 31 años de edad y en menor proporción en un 9.1% las que tienen 39 años a más.

Tabla 8: Datos sociodemográficos según el área de trabajo de los colaboradores que acceden al servicio de guardería en Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Corte	3	6.8
Filete	20	45.5
envasado	18	40.9
Tópico	1	2.3
Guardería	2	4.5
Total	44	100.0

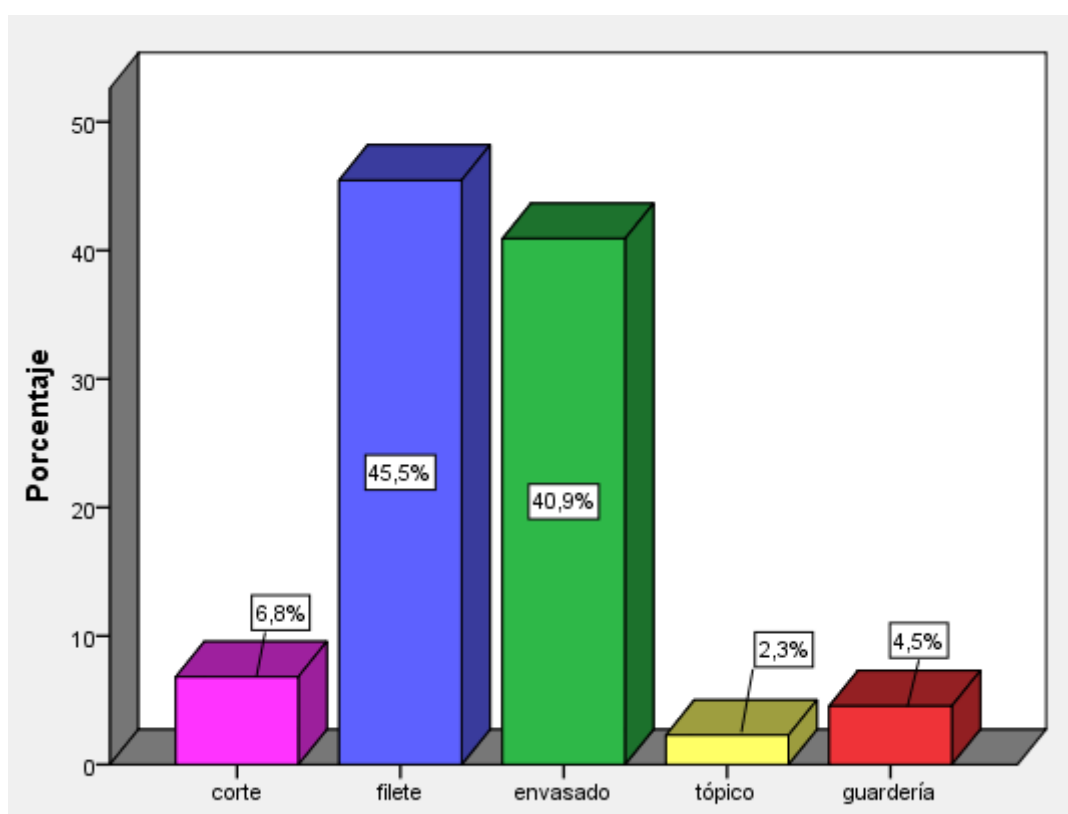


Figura 5: Datos sociodemográficos según el área de trabajo de los colaboradores que acceden al servicio de guardería en Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Interpretación: los resultados obtenidos demuestran que las colaboradoras que más acceden a los servicios de la guardería por área de trabajo con el 45.5% son las trabajadoras del área de filete., seguido del 40.9% del área de envasado y en menor proporción en 2.3% los del área de tópico.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 9: Nivel Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de fiabilidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	2	4.5
Nivel Regular	3	6.8
Nivel Buena	18	40.9
Nivel Muy buena	21	47.7
Total	44	100.0

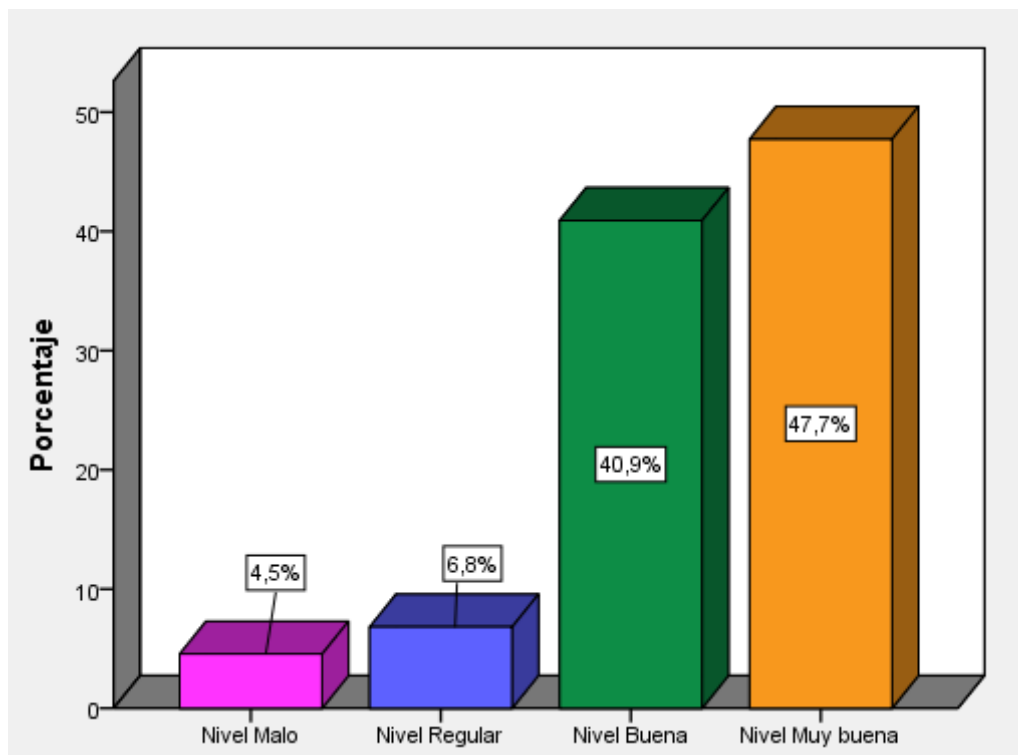


Figura 6: Nivel Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de fiabilidad.

Interpretación: los resultados obtenidos demuestran que el 47.7% de las trabajadoras perciben según la dimensión de fiabilidad que la calidad del servicio es muy buena, calificando, el segundo lugar con el 40.9% como buena, siendo los porcentajes más bajos con el 6.8% calificado de manera regular y el 4.5% calificado como malo.

Tabla 10: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C. según la dimensión de capacidad de respuesta.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Regular	4	9.1
Nivel Buena	4	9.1
Nivel Muy buena	36	81.8
Total	44	100.0

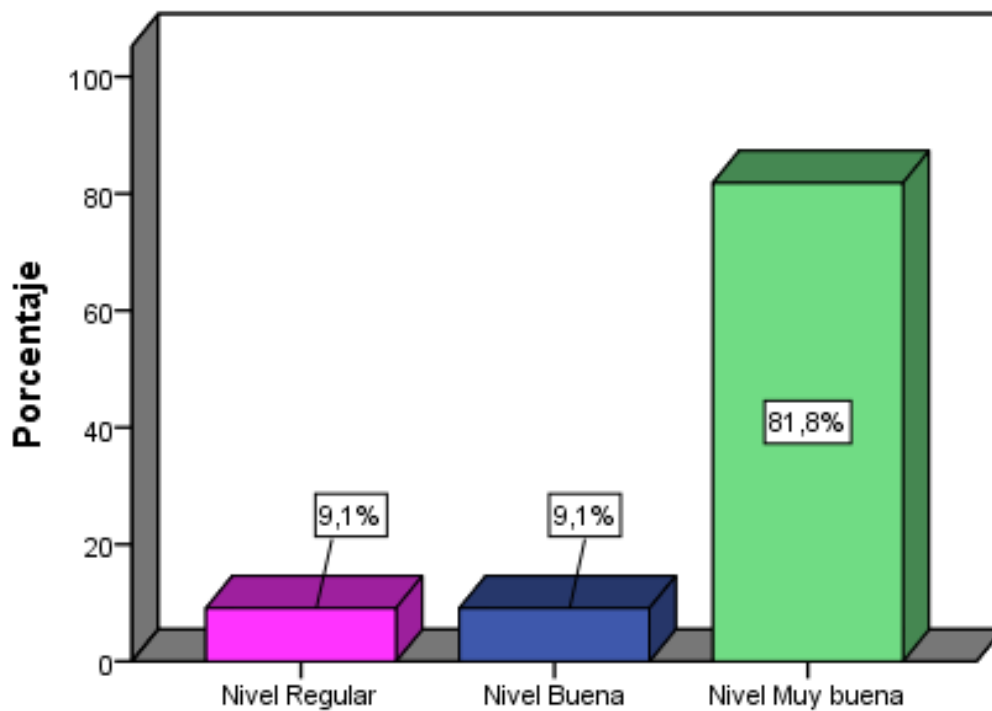


Figura 7: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C. según la dimensión de capacidad de respuesta.

Interpretación: los resultados obtenidos demuestran que el 81.8% percibe que la calidad del servicio según la dimensión de capacidad de respuesta es muy buena, el 9.1% de las trabajadoras perciben que la calidad del servicio ofrecido es buena y regular respectivamente.

Tabla 11: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de seguridad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	3	6.8
Nivel Regular	20	45.5
Nivel Buena	9	20.5
Nivel Muy buena	12	27.3
Total	44	100.0

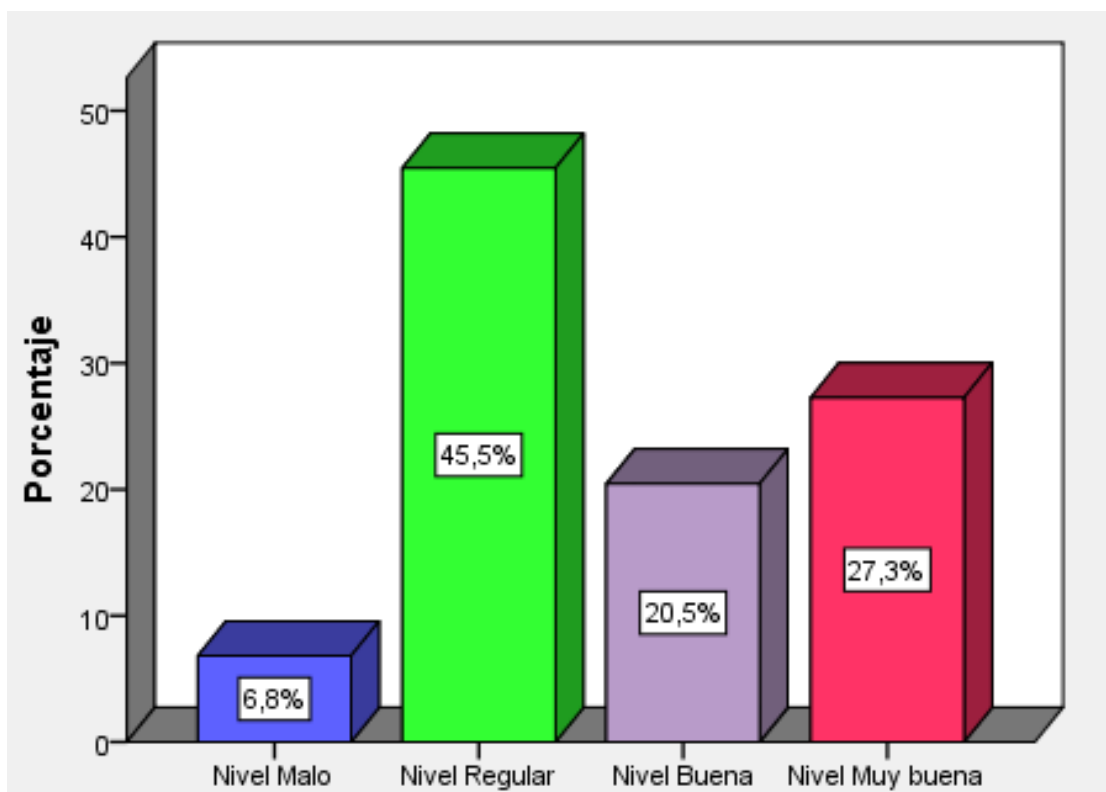


Figura 8: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de seguridad.

Interpretación: los resultados obtenidos demuestran que el 45.5% de las trabajadoras perciben que el nivel de calidad del servicio en la dimensión de seguridad es regular, el 27.3% considera que es muy buena, siendo evaluada con el 20.5% como buena y el 6.8% de las trabajadoras perciben el nivel de calidad como malo.

Tabla 12: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de empatía.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	2	4.5
Nivel Regular	1	2.3
Nivel Buena	5	11.4
Nivel Muy buena	36	81.8
Total	44	100.0

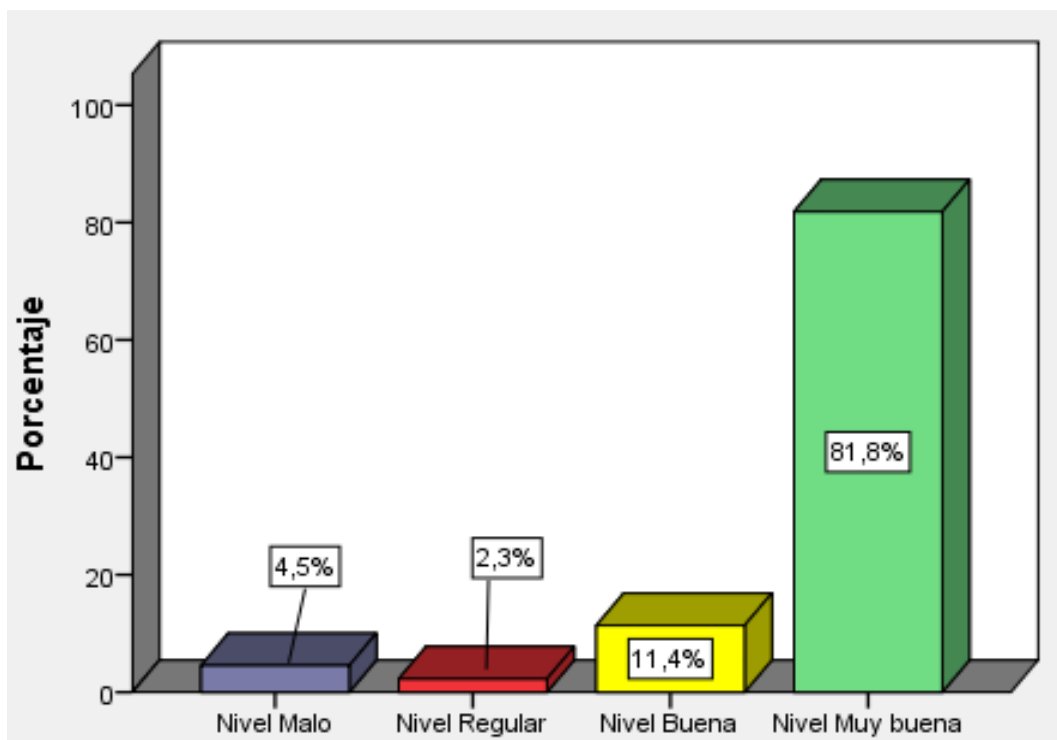


Figura 9: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de empatía.

Interpretación: los resultados obtenidos demuestran que el 81.8% percibe que el nivel de calidad del servicio según la dimensión de empatía es muy buena, el 11.4% considera que la calidad del servicio es buena, con el 4.5% de las trabajadoras encuestadas considera la calidad del servicio como malo y por último el 2.3% lo consideró como regular.

Tabla 13: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de elementos tangibles.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	19	43.2
Nivel Regular	16	36.4
Nivel Buena	5	11.4
Nivel Muy buena	4	9.1
Total	44	100.0

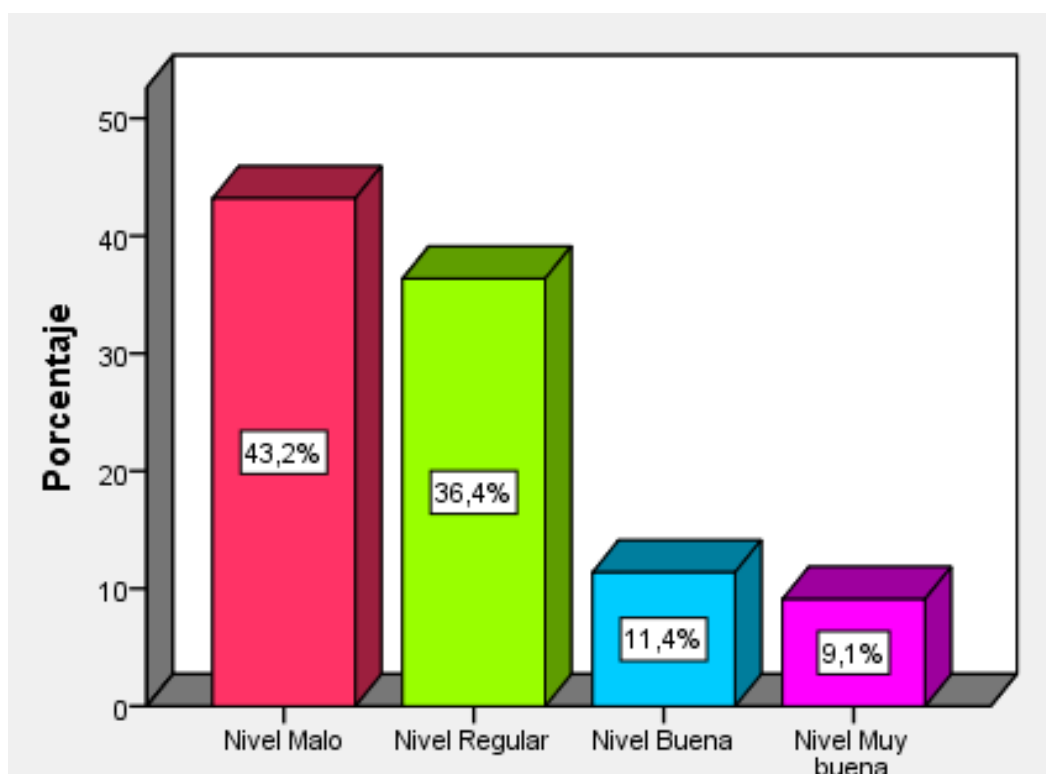


Figura 10: Nivel de Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., según la dimensión de elementos tangibles.

Interpretación: los resultados obtenidos demuestran que las trabajadoras no están a gusto con el nivel de calidad del servicio de guardería según la dimensión de elementos tangibles, considerándolo con el 43,2% como malo, el 36,4% es considerado como regular, siendo el 11,4% considerado como buena y el 9,1% lo considera muy buena.

Tabla 14: Variable Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Regular	3	6.8
Nivel Buena	18	40.9
Nivel Muy buena	23	52.3
Total	44	100.0

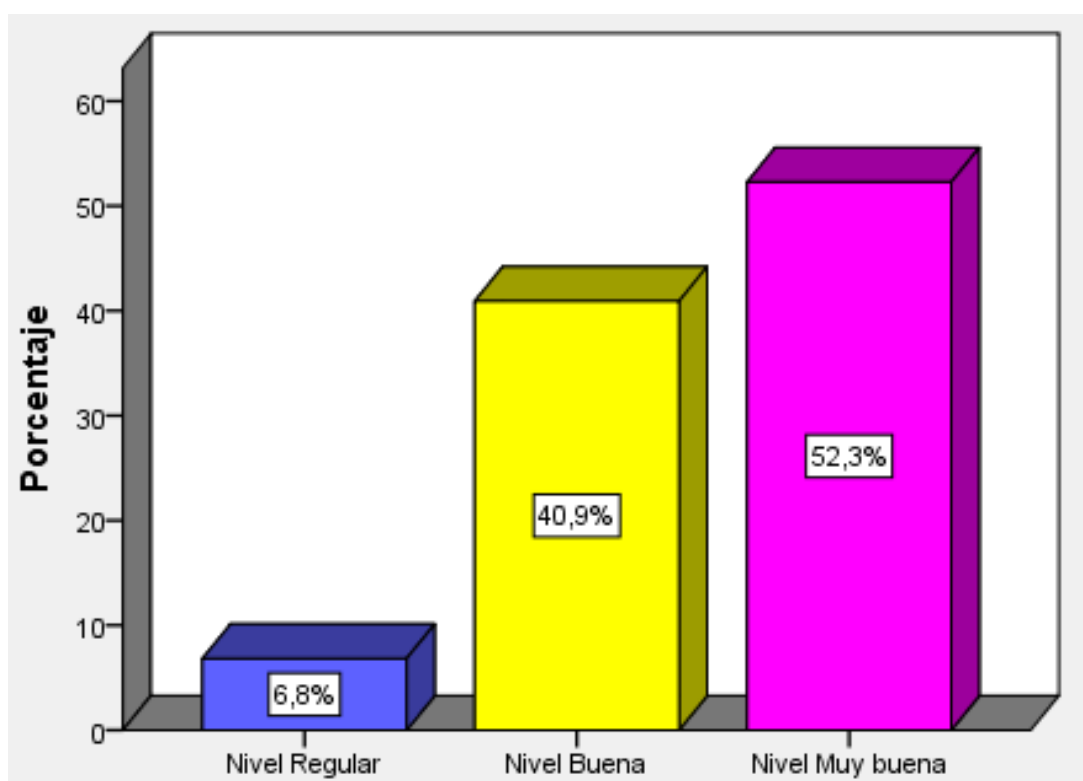


Figura 11: Variable Calidad del Servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C.

Interpretación: los resultados obtenidos demuestran que el 52.3% de las trabajadoras percibe que la calidad del servicio es muy buena, el 40.9% considera que el servicio que se brinda es buena y el 6.8% lo considera regular.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para el procesamiento de datos en esta investigación se utilizó el sistema Excel donde se crearon cuadros para vaciar la información de las encuestas tomadas a los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C., se realizó la sumatoria de los puntajes de cada dimensión; los datos arrojados en las encuestas se convirtieron según el cuadro de baremación.

Según los datos obtenidos de la baremación se procedió a vaciar la información en el programa SPSS 22, donde a través de este programa se procedió a la realización de las tablas y figuras utilizadas para la presente investigación.

4.4 Discusión de los resultados

En este punto de la investigación se tomará en cuenta los antecedentes citados en el primer capítulo de la investigación y se relacionará con los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos de la presente investigación comprobaron que el 52.3% de las personas encuestadas opinó que el nivel de calidad del servicio de guardería es muy buena; coincidiendo parcialmente con Amigón, (2016) en su investigación “Calidad y satisfacción del servicio de guardería Madres IMSS VII, Ciudad de México”, donde determino que la calidad del servicio es considerado como aceptable con un puntaje de 3.4 de 7. Los resultados confirman un resultado más favorable en el presente contexto estudiado de la calidad del servicio brindado a los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C. debido a los estándares elevados establecidos en la guardería.

En la dimensión de fiabilidad con el 47.7% se percibió que el nivel de calidad es muy bueno al igual que Osco, A (2016) en su estudio de investigación titulada “Calidad del servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del Hospital

Nacional Sergio Enrique Bernal – Comas, diciembre 2015”, donde la dimensión de fiabilidad fue considerada la más alta con un 52.9%. Por lo tanto, se evidencia que los colaboradores consideran que existe buena comunicación, que hay interés en resolver los problemas que se presenten, que las maestras y cuidadoras están capacitadas para realizar su trabajo.

Mientras que en la dimensión de empatía las colaboradoras de este estudio perciben en un 81,8% como muy buena, al igual que en el estudio de Ramírez, N. (2017) en su estudio titulado *“Calidad del Servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016”*, demostró que el 79.5% de las personas encuestadas están satisfechas con el servicio ofrecido en la dimensión de empatía. Por lo tanto, se demostró que en ambos casos, las trabajadoras de la guardería son carismáticas y amables.

Se considera que la calidad del servicio con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta es considerada como muy buena con el 81.8%, al respecto Fernández, F. (2016) en su investigación titulada *“Calidad en el Servicio en de la Empresa de Transporte Turismo Coyuri SAC del distrito los Olivos, Lima”*, concluyó que la calidad del servicio según la dimensión capacidad de respuesta es considerada como alta por los usuarios. Por lo tanto se establece coincidencia en ambos estudios debido a que en ambos casos brindan soluciones, absuelven sus dudas y atienden oportunamente.

Los resultados obtenidos de la presente investigación comprobaron que el 45.5% de las trabajadoras opinó que la calidad del servicio en la dimensión seguridad es regular y el 43.3% de trabajadoras consideró que el nivel de calidad del servicio en la dimensión de elementos tangibles es mala; guardando coincidencia con la investigación de Maggi, W. (2018) en su tesis titulada *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital General de Milagro”*, donde la investigadora concluye que en las dimensiones de

elementos tangibles y seguridad se comprobó que existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencias pediátricas en el Hospital General de Milagro. Al respecto, dicha coincidencia se debe a que en el aspecto material del mobiliario y recursos materiales en ambos casos es inadecuada y además la seguridad no es del todo eficaz.

También podemos tomar como referencia los resultados hallados con respecto a la dimensión de elementos tangibles encontrados en la investigación de Lara, J. y Muller, A. (2014) en su tesis *“Calidad del Servicio en el restaurante familiar la Casa del Arte y la Buena Comida “La Wayunka” en el centro poblado menor de Muruhuay-Tarma,* donde un 50% de los clientes encuestados, afirma que las instalaciones no presenta apariencia moderna, tampoco equipos modernos y las instalaciones físicas no son las adecuadas. Con relación a resultados descubiertos en el presente estudio los colaboradores encuestados de Compañía Americana de Conservas S.A.C perciben que en la dimensión de elementos tangibles la calidad del servicio es mala, ya que consideran que la guardería no cuenta con el mobiliario adecuado y las instalaciones físicas no son las adecuadas. Al respecto, acá también se encuentra coincidencia y se requiere mejorar los estándares de calidad.

4.5 Conclusiones

Según los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

- La calidad del servicio percibida por las trabajadoras que acceden a los servicios de guardería es muy buena en sentido general determinado por el 52.3%, debido que en este estudio se comprobó que en la mayoría de sus dimensiones los resultados fueron favorables.

- La calidad del servicio de guardería en la dimensión fiabilidad es muy buena con un 47.7%, evidenciando que lo que se promete se cumple en el tiempo estimado, que ante los problemas que puedan surgir las cuidadoras/ maestras están prestas a resolverlo, ya que poseen actitudes y competencias técnicas para realizar sus labores.
- En la dimensión de capacidad de respuesta se establece con el 69.6% que el nivel de calidad del servicio de guardería es muy buena, ya que las maestras/cuidadoras informan a los padres lo que ocurre con sus hijos y de las necesidades que puedan presentarse.
- En la dimensión de seguridad con el 45.5% se establece que el nivel de la calidad del servicio de guardería es regular, debido a la inconformidad por parte de las trabajadoras que envían a sus hijos a las instalaciones de la guardería ya que consideran que se deberían reforzar las medidas de seguridad y brindarles capacitación constante a las maestras/cuidadoras en el tema de seguridad de los menores.
- En la dimensión de empatía con el 81.8% se establece que el nivel de calidad del servicio de guardería es muy buena, debido al buen trato y amabilidad del personal hacia los niños/as y padres.
- En la dimensión elementos tangibles con el 43.3% se establece que el nivel de calidad del servicio de guardería es malo, debido a que las trabajadoras que acceden a este servicio consideran que el mobiliario de la guardería no es el apropiado y se evidencia el uso inadecuado de las instalaciones físicas.

4.6 RECOMENDACIONES

- El área de bienestar social de la empresa debe ejecutar un plan de intervención para optimizar la calidad del servicio que se viene brindando a los hijos/as de los trabajadores de Compañía Americana de Conservas S.A.C.
- La empresa debe seguir cumplimiento con lo prometido y seguir resolviendo los problemas que suelen presentarse en la guardería, con el mismo empeño, responsabilidad y amabilidad.
- Las maestras/cuidadoras deben mantener comunicación permanente brindar información y soluciones oportunas a los padres de familia, acerca de todo lo que respecta a sus menores hijos/as.
- Los responsables de administrar la guardería deben acondicionar los ambientes de la institución en seguridad, con la señalización correcta de las áreas de emergencia e implementación correcta del botiquín, etc.
- Las maestras/cuidadoras deben seguir brindando el buen trato a los menores, tratándolos con amabilidad, preocupación, amor así como también desarrollar empatía con los padres de familia.
- El área de bienestar social y logística deben velar por la implementación de mobiliario y materiales adecuados para el uso en la guardería.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA

Programa: “Fortaleciendo mis conocimientos sobre seguridad e implementando mejoras sobre la calidad del servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C.”

5.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

El presente programa se basa en los resultados obtenidos en esta investigación donde se comprobó que la calidad del servicio percibida por las trabajadoras de Compañía Americana de Conservas S.A.C. es muy buena. Por otro lado se evidenció que la calidad del servicio en la dimensión de seguridad, fue calificada por las trabajadoras como regular con un 45.5% y la calidad del servicio en la dimensión de elementos tangibles fue calificada como mala con el 43.3%.

Hoy en día padres y madres buscan incorporarse al mercado laboral, pero se encuentran con una gran dificultad, con quién dejarán al cuidado a sus menores hijos mientras ellos laboran. Ante esta dificultad los padres buscan personas o establecimientos adecuados que les brinden bienestar a través de los cuidados a sus menores hijos/as mientras ellos están en su jornada laboral.

Ante la gran demanda de este servicio surgen las cunas, guarderías, jardines, centro no escolarizados entre otros. En el Perú existen varios lugares que brindan servicios de cuidados a menores que son informales ya que se evidencian que no cuentan con permiso del Ministerio de Educación ni con licencia de funcionamiento del municipio del distrito y por ende son lugares no habilitados ni supervisados por las instituciones correspondientes convirtiendo en un gran peligro para los padres, niños y niñas.

Sin ir muy lejos según la Unidad de Estadísticas Educativa del Ministerio de Educación 2018, en San Andrés, Pisco informan que hay 21 centros de nivel o modalidad inicial-jardín, inicial no escolarizado e inicial-cuna jardín, que están autorizados por el Ministerio de Educación.

Por ello es recomendable seguir estos consejos que da el sr. Crisólogo Cáceres Presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, “que informa sobre lo que hay que tener en cuenta a la hora de buscar un centro de cuidado para sus pequeños/as. Para saber si estas dejando a tu hijo o hija en un lugar confiable y seguro, recomienda que cuando los padres busquen una guardería para sus hijos deben verificar primeramente si el lugar ofrece seguridad al respecto y brinda algunas características que debe tener una guardería”.

- Buena reputación.
- Buena organización.
- Diseño inmobiliario adecuado para niños.
- Verificar que las instalaciones eléctricas estén bajo canaletas.
- Haber una persona capacitada en primeros auxilios.

Recomienda también que “la proporción en relación al cuidado de la cantidad de 5 niños por 1 persona adulta a su cuidado. Y si en la guardería hubiera niños de diferentes edades aconseja agruparlos de acuerdo a sus edades para realizar una mejor enseñanza”.

La trabajadora social Georgy Díaz Sánchez, comenta sobre el rol profesional en el ámbito de un hogar infantil comunitario, donde padres y madres dejan a sus menores hijos/as mientras trabajan. “El trabajador social trabaja con la familia, las cuidadoras o maestras y los niños/as. Se diseñan procesos pedagógicos y formativos dirigidos padres y cuidadores, también se desarrollan estrategias en los procesos pedagógicos dirigidos a

los padres, para fortalecer el rol educativo en el hogar, se atienden casos en los que se pongan en riesgos los menores, se trabaja con diferentes instituciones para temas de formación a la familia, comunidad, prevención, protección, etc”.

Por otro lado una trabajadora social hace referencia sobre el rol que desempeña en una guardería, comenta que “se puede trabajar con los niños/as sembrando valores, propiciando el cuidado del medio ambiente, inculcando la tolerancia, la solidaridad, la interculturalidad y trabajando conjuntamente con las familias. Su aporte sería el generar cambios desde pequeños/as creando conciencia de cómo están las cosas y lo que se puede hacer para cambiarlas”. (Una trabajadora Social en la escuela infantil 2015)

Ante lo expuesto se opta por realizar un programa de intervención donde se apliquen medidas correctivas en las dimensiones correspondientes para así brindar un excelente servicio que sea en beneficio de los hijos/as y de los trabajadores que acceden al servicio de guardería de C.A.C.

5.3 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

5.3.1 Objetivo general

Proporcionar espacios adecuados creando un entorno de seguridad y bienestar para los hijos/as de los trabajadores de Compañía Americana de Conservas S.A.C.

5.3.2 Objetivos específicos

- Promover hábitos saludables en la alimentación del niño.
- Establecer las modificaciones correspondientes que se realizarán en la guardería para brindar un mejor servicio.
- Delimitar e implementar los espacios destinados para el correcto uso de los niños/as en la guardería.
- Identificar las zonas de riesgo y establecer un entorno de seguridad a través de la correcta señalización de las áreas de emergencia y la implementación correcta del botiquín.

- Ampliar los conocimientos sobre seguridad dentro de la guardería.

5.4 SECTOR AL QUE SE DIRIGE

El sector al que está dirigido este programa son los hijos/as los trabajadores de Compañía Americana de conservas S.A.C.

5.5 METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

La metodología de intervención que se utilizará en el programa “Fortaleciendo mis conocimientos sobre seguridad e implementando mejoras sobre la calidad del servicio de guardería para los hijos de los colaboradores de Compañía Americana de Conservas S.A.C.”, será el modelo de gestión de casos.

Coulshed (1998) nos dice sobre la gestión de casos, “el Trabajador Social realice las tareas de gestión desde cualquier ámbito en el que este, desde el trabajo de uno mismo, al servicio de los demás y a la administración de los sistemas”.

Según Intagliata (1982) la gestión de casos es “un proceso o método dirigido a garantizar que se proporcionan al consumidor cualesquiera servicios que necesite de forma coordinada, efectiva y eficiente.”

El programa se ejecutará a través de talleres y charlas para la sensibilización de maestras, cuidadoras, padres, madres y niños en temas de seguridad, se procederá a la delimitación de áreas, implementación de mejoras físicas y mobiliario adecuado para brindar un mejor servicio en la guardería.

5.6. RECURSOS

5.6.1 Recursos Humanos

- Trabajadora Social
- Maestras y cuidadoras
- Personal de seguridad y salud en el trabajo

- Medico ocupacional
- Enfermera
- Encargado del concesionario del comedor
- Personal contratado para realizar labores de pintura
- Personal contratado para realizar labores de verificación de cableado y saneamiento de pisos y paredes.

5.6.2 Recursos Materiales

- Proyector
- Laptop
- Pizarra
- Plumones, lapiceros, hojas, etc.
- Pinturas
- Cunas
- Colchones
- Cambiador
- Equipo de música
- Sábanas, frazadas, almohadas.
- Mesas y sillas.
- Juguetes
- Juegos didácticos
- Material audiovisual
- Material auditivo
- Materiales de escritorio (hojas, gomas, cartulina, etc.)

5.6.3 Recursos Mobiliarios

- Sala de capacitación de Compañía Americana de Conservas S.A.C.
- Salones de la guardería

5.7 ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Fase I:

Promoción de hábitos de alimentación saludable:

- La nutricionista del concesionario deberá enviar la programación mensual del menú de la guardería. Se realizará mensualmente reuniones con el concesionario para verificar el menú mensual.
- Se programará charlas para los padres sobre estilo de alimentación y loncheras saludables.
- Con estos talleres se logrará prácticas que favorezcan la alimentación sana y adecuada concientizando a los padres y niños de la importancia de comer sano.
- Impulsar el bienestar integral y seguridad alimenticia de los niños y niñas y de la familia.
- Establecer nuevos conocimientos en nutrición y estilos de vida saludables para que sean adaptados por maestras, niños y familias.
- Adquirir estas prácticas a la vida diaria.

Refacciones en la guardería:

- Se procederá a la delimitación de espacios y áreas, señalización correcta en medidas de seguridad y botiquines.
- Se procederá a refaccionar los pisos nivelándolos para que no haya ninguna caída y se refaccionará las paredes que están deterioradas por el uso inadecuado.
- Se procederá a la revisión de instalaciones eléctricas y se reparan las canaletas.
- Se procederá a la refacción de los servicios higiénicos y pintados de los salones con los colores adecuados para la estimulación adecuada.
- Se procederá con la implementación del mobiliario en la guardería(mesas, sillas, cunas, sábanas, frazadas, almohadas, cambiadores, equipo de sonido, material educativo, juguetes didácticos)

Fase II:

Conjuntamente con el personal de seguridad y salud ocupacional se programará una serie de talleres y charlas para las maestras, padres y niños, para reforzar sus conocimientos.

1er: Taller: Prevención de accidentes

- Se trabajará con los niños/as de la guardería, a través de forma lúdica.
- El taller será dictado por la trabajadora social.

Objetivo de la propuesta:

Conocer los peligros a los que pueden estar expuestos los niños/as y qué hacer ante estos.

Organización de la actividad

El dominó es un juego de mesa en el que se emplean unas fichas rectangulares. El juego completo de fichas de dominó consta de 27 piezas, en cada una de las cuales están dividida en dos cuadros, y se representa un par de pictogramas posibles. En cada pieza hay dos pictogramas, uno de la actividad de riesgo y el otro de las consecuencias que produce una actividad de riesgo. Cada pareja escogerá una ficha o más hasta que se terminen las piezas del juego.

Desarrolla de la actividad.

Se realizarán grupos de 2, mínimo 2 y máximo hasta 13 grupos; los jugadores se colocan alrededor de una mesa, quedando en posiciones enfrentadas a los miembros de cada pareja. Empieza una pareja a poner su ficha en la mesa, si la siguiente pareja tiene una ficha en relación a la ficha de la mesa la coloca a su lado. Si un equipo no puede colocar ninguna ficha en su turno tendrá que pasar el turno al siguiente equipo. El juego finaliza cuando no haya más fichas para colocar.

Agrupación de piezas correctas

Ejemplo:

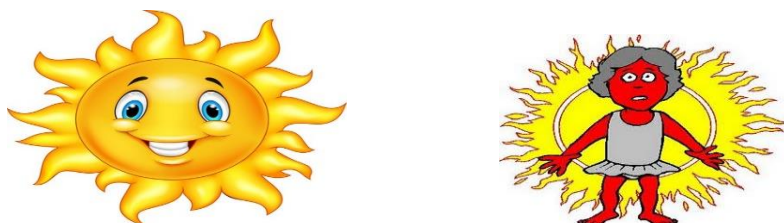


Figura 12: dibujos del sol y lo que produce el exceso.

Quemaduras solares: Sol y niño quemado

Conclusiones: Esta actividad servirá para que los niños conozcan los riesgos a los que están expuestos y qué hacer ante estos y a quien acudir ante ellos. Un ejemplo sería la exposición al sol produce quemaduras solares ante esto hay que prevenirlo utilizando bloqueador solar. Si la actividad se realiza con éxito, los niños que hayan participado de la charla serán capaces de evitar estos riesgos, previniendo accidentes.

2do: Taller: medidas de seguridad y procedimientos de emergencia.

- Se trabajará con las maestras, cuidadoras, padres y niños.
- El taller estará a cargo del departamento de seguridad y salud en el trabajo.

Objetivo: Es conocer los procedimientos de emergencia, prevenir riesgos y promover la seguridad dentro y fuera de las instalaciones de la guardería.

Se dictará un taller para conocer cuáles son los procedimientos a seguir en caso de emergencia y saber cómo actuar ante esta. Culminado el taller se busca que todo el personal esté capacitado y preparado ante cualquier suceso que pudiera ocurrir.

3er: Taller: Aplicando las reglas de buen comportamiento en la movilidad escolar.

Este taller se dictará con el motivo de capacitar a niños/as cómo comportarse en la movilidad escolar, que medidas de seguridad se deben tomar dentro del bus.

Objetivo: conocer y aplicar las reglas de buena conducta y seguridad en el bus escolar para así evitar accidentes.

- El taller lo dictará la Trabajadora social conjuntamente con el personal de seguridad y salud de la empresa.
- Se realizará un taller sobre las reglas de buen comportamiento y seguridad que se aplicará en la movilidad.
- Después del taller se aplicarán los conocimientos en forma lúdica se simulará estar dentro del autobús y se les realizará preguntas fáciles a los niños/as de explicado en el taller.
- Terminado el taller los niños tendrán el conocimiento sobre las reglas a seguir dentro del bus escolar y de cómo evitar accidentes dentro de esta.

4ta: Charla: Primeros auxilios

A cargo del área de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con la trabajadora social.

Para los niños: se proyectará un video, después se eso se realizarán preguntas simples con respecto al video.

Juegos a realizar:

Juego de la cruz roja

Consiste en poner en práctica todo lo aprendido en el manual de primeros auxilios básicos. Se forman dos equipos a los que se les da un botiquín de primeros auxilios. Entre todos los miembros del equipo debes de decidir y ponerse de acuerdo para redactar en pocas palabras, para qué sirve cada objeto y medicamento que componen el botiquín de primeros auxilios. Sale ganador el equipo que tenga mayor cantidad de aciertos.

La emergencia

Este juego consiste en formar varios equipos para demostrar quien ha comprendido mejor las técnicas de primeros auxilios. Para ello deben de formar una fila con todos los participantes de cada equipo. Frente a la misma de coloca otro niño el que simulará tener un golpe, caída, etc. Cada equipo enviará un representante para demostrar cómo se actúa en cada emergencia. Será ganador el equipo que compute mayor cantidad de aciertos.

A través del audiovisual y los juegos se busca la comprensión de los niños de una forma divertida.

5.8 CRONOGRAMA

Las actividades del cronograma se programarán en un tiempo estimado de tres meses esperando concluir con lo proyectado. Toda esta mejora se implementa para brindar un mejor servicio en beneficio de los hijos y de los trabajadores de C.A.C.

<u>CRONOGRAMA</u>												
ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
fase 1												
Charla para padres: alimentación saludable y loncheras saludables.												
Reunión mensual para la programación del menú de los niños.												
Delimitación de espacios y áreas.												
Refacción de pisos y paredes.												
Verificación y refacción de instalaciones eléctricas.												
Refacción de servicio higiénico y pintado de paredes.												
Implementación de mobiliario en la guardería.												
fase 2												
Difusión del cronograma de talleres y charlas (afiches, comunicación oral y visual)												
Identificación de zonas de riesgo, señalización e implementación de botiquín.												
Taller: Prevención sobre accidentes.												
Taller: medidas de seguridad y procedimientos de emergencia.												
Charla: seguridad en el bus escolar.												
Charla: primeros auxilios.												

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Actividad de prevención con los niños de educación infantil. Recuperado de http://www.ugr.es/~diccexp/PID_09_52/Documentos/25a.pdf
- Aguilar. R, Guija. J, Polanco M, y Rosales. J. (2017) *Calidad en el servicio en el sector cines en Lima*. (Tesis de maestría) Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9580/AGUILAR_GUIJA_CALIDAD_CINES_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Recuperado de https://www.unicef.org/peru/spanish/convencion_sobre_los_derechos_del_nino_final.pdf.
- Díaz, G. (2014) *Sistematización de la intervención de Trabajo Social en el proceso de acompañamiento a niños, niñas y familias del hogar infantil comunitario las gaviotas en el desarrollo integral de la primera infancia*. Cartagena 2014 (tesis de grado). Universidad Cartagena de Indias, Colombia.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15 (25), 64-80. Recuperado en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fernández, C. (3 de junio de 2017). Cunas y Guarderías: ¿qué las diferencia y cómo reconocer las autorizadas? *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/cunas-guarderias-diferencia-reconocer-autorizadas-428241>.
- Fernández, F. (2016) *Calidad en el Servicio en de la Empresa de Transporte Turismo Coyuri SAC del distrito los Olivos, Lima*. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejos. Los Olivos. Lima.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P (2003) Metodología de la investigación. McGraw Hill: México Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_a_h/capitulo3.pdf

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Perú: Indicadores de empleo e ingreso por departamento, 2007-2017. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1537/libro.pdf.
- Lara, J. y Muller, A. (2014) *Calidad del Servicio en el restaurante familiar la Casa del Arte y la Buena Comida “La Wayunka” en el centro poblado menor de Muruhuay-Tarma*. (Tesis de grado) Tarma, Perú.
- López, D. (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurant Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*. (Grado de Magister) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- López, F. (19 de mayo de 2016) ¿Cómo saber si una guardería tiene la calidad suficiente para mi hijo? *.El País*. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2016/05/18/actualidad/1463582991_603694.html.
- Maggi, W. (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del hospital General de Milagro*. (Tesis de Grado Magister) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS_MGSS-115.pdf.
- Maldonado, A. (2014) *Calidad de atención percibida por los usuarios /clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario La Paz, setiembre 2013*. (Magister) Universidad Mayor de San Andrés. La paz, Bolivia.
- Marco, F. (diciembre 2014) *Calidad del cuidado y la educación para la primera infancia en América Latina*.
- Organización de las Naciones Unidas ONU Mujeres (2015) *El progreso de las mujeres: transformar las economías para transformar los derechos*. Recuperado de <http://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2015/4/progress-of-the-worlds-women-2015#view>.

Muñoz, G. (2017) *Análisis de la Calidad el Servicio del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas* (Magister). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas, Ecuador.

Oscó, A (2016) *Calidad del servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales – Comas, diciembre 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Arzobispo Loayza. Lima. Perú.

Pacheco, J. (18th May 2012) la abuelita de Lima [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://historiadordelperu.blogspot.com/2012/05/la-abuelita-de-lima.html>.

Ramírez, N. (2017) *Calidad del Servicio del seguro integral de salud ambulatorio del hospital de Chancay – 2016*. (Tesis de grado) Chancay. Perú.

Sánchez, A. (2017) *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de Gualán, Zapaca*. (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar. Zapaca. México.

Tacunan, N (2016) *Caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo Servperf en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en el distrito de Huari, 2014*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz. Perú

TvPerú. (Productor) (20017) *seguridad en las guarderías* [programa de televisión]. De <https://www.tvperu.gob.pe/novedades/la-cuenta-de-3/seguridad-en-las-guarderias>.

Una guardería en el trabajo: la clave en la lucha contra la desigualdad de género. *Capital* (6 de abril de 2017) Capital. Recuperado de <https://www.capital.com.pe/actualidad/una-guarderia-en-el-trabajo-la-clave-en-la-lucha-contra-la-desigualdad-de-genero-noticia-1042367>.

Una trabajadora social en la Escuela Infantil. (2015).[Mensaje en un blog] Recuperado de <https://misstsocial.wordpress.com/2015/03/25/una-trabajadora-social-en-la-escuela-infantil/#more-1008>.

Viscarret, J (2007). “Modelos de intervención en trabajo social”. Editorial: Alianza Editorial. Pag. 335. Recuperado: <https://www.casadellibro.com/libro-modelos-de-intervencion-en-trabajo-social/9788420648149/1125620>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo General	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas período? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de la calidad del servicio de Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018. 	<p>La investigación es de tipo descriptivo, con un diseño no transversal experimental, con enfoque cualitativo.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y Muestra
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de fiabilidad, en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018? - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de capacidad de respuesta, en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018? - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de seguridad en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018? - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de empatía, en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión fiabilidad, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018. - Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión capacidad de respuesta, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018. - Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión seguridad, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018. - Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión de empatía, Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018. 	<p>La población estuvo compuesta por 50 trabajadoras que acceden a los servicios complementarios de cuna y guardería que brinda la Compañía Americana de Conservas S.A.C. en el período 2018.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión de elementos tangibles, en la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de la calidad del servicio, en su dimensión elementos tangibles, de la Guardería para los hijos de los colaboradores de la Compañía Americana de Conservas S.A.C., período 2018. 	<p>La muestra estuvo compuesta por 44 trabajadoras usuarias del servicio de guardería que brinda Compañía Americana de Conservas S.A.C. para los hijos de sus trabajadores.</p>

Anexo 2: Cuestionario de calidad del servicio de guardería

SEXO: F ☐

M ☐

EDAD: 18 A 24 ☐ 25 A 31 ☐ 32 A 38 ☐ 39 A + ☐

ÁREA DE TRABAJO:.....

Basándose en sus experiencias como usuario del servicio de guardería, le formularemos a continuación una serie de preguntas, no hay respuestas correctas o incorrectas; solo nos interesa conocer tu opinión acerca del servicio que se brinda. Deberás marcar con una X respecto a lo que tú creas que es la respuesta adecuada.

Nunca o casi nunca (1), algunas veces (2), frecuentemente (3) y siempre o casi siempre (4).

Dimensión de fiabilidad

1	Cuándo se compromete realizar algo en cierto tiempo, se cumple.	1	2	3	4
2	Cuándo hay un problema en la guardería, las cuidadoras muestran interés en resolverlos.	1	2	3	4
3	Considera usted que las cuidadoras tienen las actitudes y competencias técnicas para el cuidado de los niños/as.	1	2	3	4
4	Cree usted que existe una correcta comunicación entre padres y cuidadoras.	1	2	3	4
5	Considera usted que los alimentos que se sirven en la guardería son los adecuados.	1	2	3	4

Dimensión de capacidad de respuesta

6	Las cuidadoras informan a los padres sobre alguna ocurrencia con sus hijos/as.	1	2	3	4
7	Considera usted que las cuidadoras se apoyan entre sí y trabajan en equipo.	1	2	3	4
8	Cree usted que las cuidadoras tienen buena disposición para responder las preguntas que los padres quieran realizar sobre sus hijos/as.	1	2	3	4

Dimensión de seguridad

		1	2	3	4
9	Considera usted que las cuidadoras tienen buena capacidad de reacción ante cualquier eventualidad.	1	2	3	4
10	Sienten que sus hijos/as están seguros en las instalaciones de la guardería.	1	2	3	4
11	El comportamiento de las cuidadoras inspira confianza en usted.	1	2	3	4
12	Considera usted que las cuidadoras están bien capacitadas para realizar su trabajo.	1	2	3	4
13	Considera que en la guardería existen medidas de seguridad. (botiquín, señalización de áreas de evacuación en casos de sismo, etc.)	1	2	3	4

Dimensión de empatía

14	La guardería brinda atención personalizada a los niños/as.	1	2	3	4
15	En la guardería se preocupan por los cuidados y salud de los niños/as.	1	2	3	4
16	Considera usted que su hijo/a recibe buen trato en la guardería.	1	2	3	4
17	Está satisfecho con el servicio que se brinda en la guardería.	1	2	3	4
18	Considera usted que los horarios de la guardería son los adecuados.	1	2	3	4

Dimensión de elementos tangibles

19	Cree usted que las instalaciones físicas de la guardería son adecuadas.	1	2	3	4
20	Considera usted que las instalaciones de la guardería son limpias y ordenadas.	1	2	3	4
21	Considera usted que la guardería cuenta con los materiales de trabajos adecuados para lograr un buen desempeño.	1	2	3	4
22	La guardería cuenta con el mobiliario adecuado.	1	2	3	4

Anexo 3: Certificado de validación del primer experto



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
ROJAS ESPINOZA ANABEL	DOCENTE DE METODOLOGÍA	Cuestionario de calidad del servicio de guardería.	Diana Díaz Falcón

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				90%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				95%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				95%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				95%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				95%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				90%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

94%

Lima, 20 de Diciembre del 2018

DNI: 40911947 Teléfono: 968884193

Lugar: Ciudad de Lima

Firma:

[Firma manuscrita]

Anexo 4. Ficha del instrumento del primer experto



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuándo se promete realizar algo en cierto tiempo, se cumple.	X		X		X		
2	Cuándo hay un problema en la guardería, las cuidadoras muestran interés en resolverlo.	X		X		X		
3	Considera usted que las cuidadoras tienen las actitudes y competencias técnicas para el cuidado de los niños/as.	X		X		X		
4	Cree usted que existe una correcta comunicación entre padres y cuidadoras	X		X		X		
5	Considera usted que los alimentos que se sirven en la guardería son los adecuados para sus hijos/as.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las cuidadoras informan a los padres sobre alguna ocurrencia con sus hijos/as.	X		X		X		
7	Considera usted que las cuidadoras se apoyan entre sí y trabajan en equipo.	X		X		X		
8	Cree usted que las cuidadoras tienen buena disposición para contestar las preguntas que los padres quieran realizar sobre sus hijos/as.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que las cuidadoras tienen buena capacidad de reacción ante cualquier eventualidad.	X		X		X		
10	Sienten que sus hijos/as están seguros en las instalaciones de la guardería.	X		X		X		
11	El comportamiento de las cuidadoras inspira confianza en usted.	X		X		X		
12	Considera usted que las cuidadoras están bien capacitadas para realizar su trabajo.	X		X		X		
13	Considera que en la guardería existen medidas de seguridad. (botiquín, señalización de áreas de evacuación en casos de sismo, etc.)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La guardería brinda atención personalizada a los niños/as.	X		X		X		
15	En la guardería se preocupan por los cuidados y salud de los niños/as.	X		X		X		
16	Considera usted que su hijo/a recibe buen trato en la guardería.	X		X		X		
17	Está satisfecho con el servicio que se brinda en la guardería.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cree usted que las instalaciones físicas de la guardería son adecuadas.	X		X		X		
19	Considera usted que las instalaciones de la guardería son limpias y ordenadas.	X		X		X		
20	Considera usted que la guardería cuenta con los materiales de trabajos adecuados para realizar un buen desempeño.	X		X		X		
21	La guardería cuenta con el mobiliario adecuado.	X		X		X		
22	Está satisfecho con el servicio que se brinda en la guardería.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.: ANABEL ROJAS ESPINOZA

DNI: 40911947

Lima, 20 de Diciembre del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto/Informante.

Anexo 5. Certificado de validación del segundo experto





CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Sandoval Vilchez Juan	Secretario Académico	Cuestionario de calidad del servicio de guardería.	Diana Díaz Falcón

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				80%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				80%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				80%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				80%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	80%	
Lima, 15 de 2 del 2019	DNI: 08151535	Teléfono: 989452311
Lugar: FAC. Psicología y Trabajo Social	Firma: 	 AL VIZ CHEZ



Dr. JUAN SANDOVAL VILCHEZ
Secretario Académico
de la Facultad de
Psicología y Trabajo Social

Anexo 6: Ficha del instrumento del segundo experto



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Cuándo se promete realizar algo en cierto tiempo, se cumple.	X		X		X		
2	Cuándo hay un problema en la guardería, las cuidadoras muestran interés en resolverlo.	X		X		X		
3	Considera usted que las cuidadoras tienen las actitudes y competencias técnicas para el cuidado de los niños/as.	X		X		X		
4	Cree usted que existe una correcta comunicación entre padres y cuidadoras	X		X		X		
5	Considera usted que los alimentos que se sirven en la guardería son los adecuados para sus hijos/as.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las cuidadoras informan a los padres sobre alguna ocurrencia con sus hijos/as.	X		X		X		
7	Considera usted que las cuidadoras se apoyan entre sí y trabajan en equipo.	X		X		X		
8	Cree usted que las cuidadoras tienen buena disposición para contestar las preguntas que los padres quieran realizar sobre sus hijos/as.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que las cuidadoras tienen buena capacidad de reacción ante cualquier eventualidad.	X		X		X		
10	Sienten que sus hijos/as están seguros en las instalaciones de la guardería.	X		X		X		
11	El comportamiento de las cuidadoras inspira confianza en usted.	X		X		X		
12	Considera usted que las cuidadoras están bien capacitadas para realizar su trabajo.	X		X		X		
13	Considera que en la guardería existen medidas de seguridad. (botiquín, señalización de áreas de evacuación en casos de sismo, etc.)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La guardería brinda atención personalizada a los niños/as.	X		X		X		
15	En la guardería se preocupan por los cuidados y salud de los niños/as.	X		X		X		
16	Considera usted que su hijo/a recibe buen trato en la guardería.	X		X		X		
17	Está satisfecho con el servicio que se brinda en la guardería.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cree usted que las instalaciones físicas de la guardería son adecuadas.	X		X		X		
19	Considera usted que las instalaciones de la guardería son limpias y ordenadas.	X		X		X		
20	Considera usted que la guardería cuenta con los materiales de trabajos adecuados para realizar un buen desempeño.	X		X		X		
21	La guardería cuenta con el mobiliario adecuado.	X		X		X		
22	Está satisfecho con el servicio que se brinda en la guardería.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg. Juan Sandoval Vilchez DNI: 08751075

Lima, 20 de Diciembre del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. JUAN SANDOVAL VILCHEZ
Secretario Académico
de la Facultad de
Psicología y Trabajo Social

Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Certificado de validación del tercer experto



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Tempora M. Reyes Alfaro	Trabajadora Social	Cuestionario de calidad del servicio de guardería.	Diana Díaz Falcón

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				90%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				93%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				95%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				95%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				94%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				93%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				94%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				94.5%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	94%	
Lima, 8 de Mayo del 2019	DNI: 07851436	Teléfono: 992568341
Lugar: Ciudad de Lima	Firma: [Firma]	

M^{te}. TEMPORA M. REYES ALFARO
TRABAJADORA SOCIAL
EDUCADORA

Anexo 8. Ficha del instrumento del tercer experto



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Cuando se promete realizar algo en cierto tiempo, se cumple.	X		X		X		Debe decir Confianza
2	Cuando hay un problema en la guardería, las cuidadoras muestran interés en resolverlo.	X		X		X		
3	Considera usted que las cuidadoras tienen las actitudes y competencias técnicas para el cuidado de los niños/as.	X		X		X		
4	Cree usted que existe una correcta comunicación entre padres y cuidadoras	X		X		X		
5	Considera usted que los alimentos que se sirven en la guardería son los adecuados para sus hijos/as.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las cuidadoras informan a los padres sobre alguna ocurrencia con sus hijos/as.	X		X		X		
7	Considera usted que las cuidadoras se apoyan entre si y trabajan en equipo.	X		X		X		
8	Cree usted que las cuidadoras tienen buena disposición para contestar las preguntas que los padres quieran realizar sobre sus hijos/as.	X		X		X		Debe decir respuesta
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que las cuidadoras tienen buena capacidad de reacción ante cualquier eventualidad.	X		X		X		
10	Sienten que sus hijos/as están seguros en las instalaciones de la guardería.	X		X		X		
11	El comportamiento de las cuidadoras inspira confianza en usted.	X		X		X		
12	Considera usted que las cuidadoras están bien capacitadas para realizar su trabajo.	X		X		X		
13	Considera que en la guardería existen medidas de seguridad. (botiquín, señalización de áreas de evacuación en casos de sismo, etc.)	X				X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La guardería brinda atención personalizada a los niños/as.	X		X		X		
15	En la guardería se preocupan por los cuidados y salud de los niños/as.	X		X		X		
16	Considera usted que su hijo/a recibe buen trato en la guardería.	X		X		X		
17	Está satisfecho con el servicio que se brinda en la guardería.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cree usted que las instalaciones físicas de la guardería son adecuadas.	X		X		X		
19	Considera usted que las instalaciones de la guardería son limpias y ordenadas.	X		X		X		
20	Considera usted que la guardería cuenta con los materiales de trabajos adecuados para realizar un buen desempeño.	X		X		X		Debe decir jugar
21	La guardería cuenta con el mobiliario adecuado.	X		X		X		
22	Está satisfecho con el servicio que se brinda en la guardería.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Tempera María Ros. Alfaro DNI: 07851436

Lima, 20 de Diciembre del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Mo. TEMPORA M. ROSALBA ALFARO
TRABAJADORA SOCIAL
EDUCADORA

Anexo 9: Carta de aceptación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 11 de Febrero del 2019

Carta N° 326-2019-DFPTS

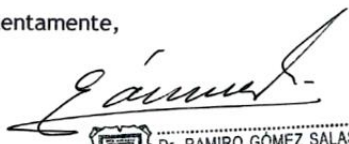

Señor
MANUEL ANTONIO NUÑEZ RODRIGUEZ
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
COMPAÑIA AMERICANA DE CONSERVAS S.A.C.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Diana Ivette DIAZ FALCÓN**, Bachiller de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 1025970, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,


 **Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS**
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh
Id. 1026227


Manuel Antonio Núñez Rodríguez
APODERADO