

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO JOHN VON NEUMANN

**CARRERA PROFESIONAL TÉCNICA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DEL JARDÍN PARTICULAR NIÑO JESÚS, TACNA**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:
PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES

CLARA FLORES SILVA

SUSANA SOLANGE HUALPA BILLIDO

CELIA ANDREA QUIÑONEZ LAURA

TACNA – PERÚ

2015

INTRODUCCIÓN

Nuestra tesis es una investigación que tiene por objetivo, lograr una propuesta de mejora en la calidad de servicio del área administrativa, con el propósito de crear una mejor comprensión del personal administrativo hacia los padres de familia ; para poder así satisfacer su demanda educativa y asumir nuevos retos aprovechando el buen uso de las aplicaciones de la tecnología de la información y la comunicación ; ya que el mercado se vuelve más exigente a nivel educativo.

Seguidamente, se realiza el planteamiento del problema de investigación, seguido de las preguntas de investigación, y de los objetivos del estudio tanto el general como los específicos; además, se plantean los alcances y límites de la investigación, la justificación del estudio.

En el segundo capítulo, se presenta el Marco Teórico de la investigación, el cual contiene definiciones y conceptos de Calidad , Servicio y Propuesta de mejora.

En conclusión, decimos que (trata sobre) toda mejora orientada a la atención de los padres de familia tiene que ser buena y recomendable, ya que de ellos depende la presencia de sus hijos en la institución; además debe contemplarse que un buen mecanismo administrativo, es un reflejo de la calidad del servicio educativo que se imparte.

ÍNDICE

I. TÍTULO DEL PROBLEMA.....	5
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1.1. Diagnóstico:	5
1.1.2. Pronóstico:	5
1.1.3. Control:.....	6
1.2. OBJETIVOS.....	6
1.2.1. Objetivo General	6
1.2.2. Objetivo Específico	6
1.2.3. Justificación.....	7
1.2.4. Definiciones operacionales	9
1.3. Metodología	10
1.3.1. Técnica e instrumento de investigación	13
1.3.2. Limitaciones	14
II. MARCO TEÓRICO:	16
2.1. CALIDAD:	16
2.2. EL SERVICIO:	18
2.2.3. PROPUESTO DE MEJORA:.....	22
III) MARCO REFERENCIAL:	24
3.1. NUESTRA MISIÓN	24
3.1.1. NUESTRA VISIÓN	25
IV: DESCRIPCIÓN DEL TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:	29
4.1. DETERMINACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN:	30
4.1.1. Técnicas cualitativas:	30
4.1.2. Técnicas cuantitativas:	31
4.1.3. Hipótesis:	31
4.2. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA:	31
4.3. DISEÑO DEL O LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN:	33
4.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
V. PROPUESTAS DE MEJORA Y/O SUGERENCIAS	
5.1. CONCLUSIONES:	62
5.2. PROPUESTA DE MEJORA:	63
VI. BIBLIOGRAFÍA:	64

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

“PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL JARDÍN PARTICULAR NIÑO JESÚS DE TACNA.”

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Diagnóstico:

El jardín particular Niño Jesús , cuenta con un área administrativa que presenta algunas deficiencias en el sistema de atención al público, cobros y trámites, que se realizan manualmente; no cuenta con un sistema integrado de gestión administrativa , lo que se convierte en una desventaja en el momento de atender a los padres de familia ; los profesionales que trabajan en el área administrativa, requieren de capacitación para mejorar la calidad del trabajo en los puestos que desempeñan, por otra parte, la Gerencia no está enfocada en la satisfacción de los clientes de la Institución.

1.1.2. Pronóstico:

La pérdida de tiempo, ocasionada a los padres de familia por la atención, sin el apoyo de herramientas informáticas, puede ocasionar molestias y disminución en la demanda y prestigio logrados hasta el momento.

1.1.3. Control:

Toda mejora orientada a la atención de los padres de familia es buena y recomendable, pues de ellos depende la presencia de sus hijos en la institución; además debe contemplarse que un buen mecanismo administrativo, es un reflejo de la calidad del servicio educativo que se imparte.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Desarrollar una propuesta de mejora en el servicio del área administrativa del jardín particular Niño Jesús de Tacna.

1.2.2. Objetivo Específico

- a. Evaluar la calidad de servicio del área administrativa del jardín particular Niño Jesús.
- b. Medir el tiempo promedio en el que se realiza un trámite administrativo en el Jardín Particular Niño Jesús, Tacna.

- a. Describir que deficiencias existen en el área administrativa del Jardín Particular Niño Jesús, Tacna.

1.2.3. Justificación

a. Justificación Teórica

- Hoy en día, el consumidor obtiene mucha influencia, por así decirlo, en las decisiones que actualmente toman las organizaciones para mejorar aquellos aspectos en los cuales muestran ciertas deficiencias, es por ello que poner énfasis en la calidad del servicio como objetivo; es tan importante como fundamental dentro de las estrategias y acciones a tomar por los responsables, con el fin de que esta cumpla las expectativas de sus clientes.
- Jacques Horovitz , “especialista en la satisfacción del cliente y calidad de servicio”, define la calidad de servicio como un punto muy importante en cuanto a la diferenciación de una empresa (innovación, marca y servicio), por ello, para estar presente en un mercado cada vez más competitivo, las empresas tienen que apostar por la calidad de servicio ; lo cual nos da una idea más centrada de lo que se pretende analizar.

b. Justificación Metodológica

Se utilizara el modelo SERVQUAL , que fue elaborado por Parasuraman; Zeithaml y Berry. Se utiliza un cuestionario para evaluar la calidad de servicio, que está constituido por una escala de respuestas múltiples, para diferenciar las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a un servicio.

Es considerado un instrumento de mejora, ya que mide lo que el cliente espera de la organización y todo resultado que presenta el modelo , sirve para determinar y tomar acciones correctas para mejorar en la calidad de servicio.

c. Justificación Práctica

El fin del presente trabajo, es obtener un contexto situacional actual, en la que se encuentra la institución educativa, para que posteriormente mediante la recolección y análisis de datos, se puedan plantear alternativas de acción a seguir, para mejorar la calidad del servicio del área en cuestión.

1.2.4. Definiciones operacionales

Calidad:

Es un valor adicional que se diferencia de otros productos o servicios, para llegar al resultado se dio un esfuerzo arduo, trabajando de manera eficaz.

Estándar de calidad:

Son puntos de referencia que presentan algunas organizaciones, los cuales tienen sistemas de gestión de calidad para saber si realmente satisface las expectativas y necesidades del cliente que evalúa la Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

Servicio:

Son tareas desarrolladas por una organización, pedidas por sus clientes para satisfacer sus necesidades. De esta manera se considera al Servicio como un bien no material. Los servicios se caracterizan por no presentar una gran cantidad de materia prima donde su valor más importante es la experiencia para la organización.

Calidad de servicio:

Hablar sobre la calidad en el servicio actualmente, tiene un mayor alcance e importancia en todo tipo de organización, debido a la información gestionada por los consumidores en busca de que sus expectativas sobre cualquier bien o servicio, sea satisfecho.

Sin embargo el termino calidad según Vásquez (2007), debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales, como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos los requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permitan así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

1.3. Metodología

El tipo de investigación que se empleará para la obtención de resultados y su posterior interpretación, para analizar cuáles serán las acciones a realizar, para poder mejorar la calidad del servicio del área en cuestión, será el Modelo SERVQUAL elaborado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1998), cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un tipo de cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y elementos

tangibles, las cuales serán representadas en un cuestionario de 22 preguntas de percepciones y expectativas, para la calificación de las expectativas y percepción se utilizara una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. El modelo mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Por otra parte, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia. Se denomina **deficiencia 5** a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el servicio esperado y el servicio recibido. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio.

El modelo SERVQUAL hace referencia que las otras cuatro deficiencias se basan al ámbito interno de las compañías, donde se hará presente la deficiencia 5.

- **Deficiencia 1:**

No se presenta una clara relación entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los representantes de la organización, si no se comprende las necesidades y expectativas presentes, es muy complicado poder tomar decisiones para mejorar la calidad de servicio donde la satisfacción de necesidades y expectativas se vería ineficaz.

- **Deficiencia 2:**

No se presenta una clara relación entre las percepciones de los representantes y las normas de calidad. Donde los representantes conocen las necesidades y expectativas presentes y el trabajo desarrollado no es seguro para los clientes ya que la traducción de esas expectativas no son comprendidas.

- **Deficiencia 3:**

No se presenta una clara relación entre la calidad del servicio y la prestación de servicio. No solo por conocer las expectativas y conocer sus estándares se presente una buena calidad si se presenta un

incumplimiento ya sea como empleados no capacitados, falta de recursos o procesos mal planteados.

- **Deficiencia 4:**

No se presenta una clara relación entre la prestación del servicio y la comunicación externa, se debe rescatar que el presente modelo es la formación de expectativas, donde el acuerdo que se realice debe ser claro y no ocurran discrepancias entre la organización y el cliente, los mensajes deben ser claros y ser cumplidos.

1.3.1. Técnica e instrumento de investigación

Encuestas.

Es un modelo utilizado para la recolección de datos que utilizaremos con los padres e identificar datos que ayuden en nuestra mejora.

Grupo focal.

Se utilizará esta técnica cualitativa para complementar la información obtenida, reuniendo a un grupo de padres de familia.

1.3.2. Limitaciones

La presente tesis, busca plantear acciones de mejora en la calidad de servicio en el área administrativa del Jardín Particular Niño Jesús, con respecto a la atención y satisfacción de los padres de familia. Un aspecto importante, es la disponibilidad de tiempo de los padres para poder encuestarlos, además hemos observado que la mayoría de los padres envía a sus hijos en movilidad escolar por lo que nos limitaremos a las opiniones de los padres presentes y dispuestos a resolver nuestra encuesta.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEORICO:

Desarrollaremos diferentes definiciones de nuestra principal variable.

2.1. CALIDAD:

El concepto de calidad, proviene del latín QUALITIS, significando un conjunto de cualidades que forma el ser de una cosa o personal. Su sinónimo sería cualidad, excelencia, superioridad de labor entre muchas.

Por una apreciación subjetiva, definimos como calidad de servicio a la percepción que el cliente presenta del mismo, una fijación mental que asumen aprobación del usuario con un servicio o producto determinado que se mantiene hasta un nuevo acontecimiento de las insuficiencias que se presenten.

Calidad se define como “Propiedad o conjunto de propiedades inherente a algo, que permiten juzgar su valor” y el servicio se define como “acción y resultado de utilizar; prestación humana que compensa alguna necesidad social y que no fundamenta en la producción de bienes materiales”

Según la Real Academia de la Lengua Española, donde se realizaron los primeros procesos sobre la calidad con calidad y, luego se elaboró la calidad

personal donde se consideraba aspectos culturales y sociales. American Society for quality dio a conocer la siguiente definición: “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades presentadas”

Una organización que sobrepasa las expectativas del cliente, donde su calidad presenta un nivel de perfección debido a que la organización ha decidido enfocarse en lograr satisfacer las necesidades de sus clientes, donde cada nivel de excelencia responde a cierto valor que el cliente esté dispuesto a pagar, para satisfacer sus necesidades, este nivel debe estar presente en todo momento y lugar.

La ISO 2000 define calidad “El grado en que un conjunto de características esenciales que cumple con los requisitos”. Por ello la real academia española describe calidad como; “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que reconocen apreciarla como igual, mejor o peor que las demás de su especie”.

A través del tiempo la percepción de calidad ha ido progresando hasta convertirse en una forma de gestión, que se define a la mejora continua en cualquier organización, que afecta a los procesos y los colaboradores. Actualmente se convierte en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados muy competitivos y globalizados. Toda organización que busca ser líder en el mercado debe tener en cuenta a su cliente potencial,

manteniendo una buena relación con sus clientes, teniendo en cuenta que hoy en día las empresas vinculan toda estrategia de marketing a su sistema de calidad de servicio.

2.2. EL SERVICIO:

La definición de servicios según la UNE en ISO 9000;2000 es “Un servicio es el resultado de llevar a cabo precisamente al menos una diligencia interna entre el personal y el cliente habitualmente es intangible” Esta definición muestra que los servicios son prestaciones realizadas para cumplir con el cliente, compensando una insuficiencia.

Horovitz manifiesta grandes principios de calidad de servicio que se puede resumir de la siguiente manera:

- Los padres pueden ser los únicos jueces que determinen la calidad del servicio, sus recomendaciones son muy básicos para la organización.
- Los padres son los que determinan el nivel de calidad del servicio y siempre tenemos que ir mejorando.
- La institución debe mostrar propuestas que le permitan alcanzar sus metas, generando dinero y distinguirse de sus competidores.

- La institución debe tramitar expectativas de sus clientes, sometiéndose en la diferencia entre las posibilidades y realidad de la perspectiva de los clientes.
- En los servicios no existe términos medios, se tiene que ampliar reformas continuas hasta conseguir la perfección.

Según Lezcano propone “Una gestión integral del servicio que no puede delimitar solo a métodos y personas que tienen contacto directo con el cliente exterior, sino que debe iniciarse y conducirse un esfuerzo proyectado para que toda la estructura se convierta en una organización de servicio”

2.2.1. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

Los servicios están formados por diversos tipos, las cuales se define la particularidad del marketing de servicio: Intangibles, heterogenia, inseparabilidad y caducidad. Las características pueden pertenecer en los bienes y no todos los servicios lo comparten en la similar proporción y con el mismo valor; Sin embargo la cualidad de un servicio es por su estilo a ser intangibles, heterogéneos, inseparables y con caducidad.

- **Intangible:**

Los servicios son más intangibles que tangibles, donde muestran acciones, bienestar, prestaciones y experiencias únicas. Los servicios se dicen intangibles, debido que no se puede ver ni tocar, ni probar o leer, un servicio se considera bueno cuando se presentan aspectos como el placer, comodidad, sosiego y entre otros. Porque en sí, el servicio no presenta características objetivas en su diferenciación teniendo en cuenta el capacidad, calidad de materiales, color, diseño, etc.

- **Heterogéneo:**

Se refiere a la tarea que realizan las personas con frecuencia, por ejemplo: Dos servicios similares nunca podrán ser debidamente iguales. También deriva con respecto a los clientes, ya que ningún cliente es exactamente igual al otro, donde uno tiene demanda singular o empírica el servicio de manera única.

- **Inseparables:**

Nos referimos a que todo servicio va de la mano con el desempeño del trabajador, quienes forman parte fundamental del mismo.

- **Caducidad:**

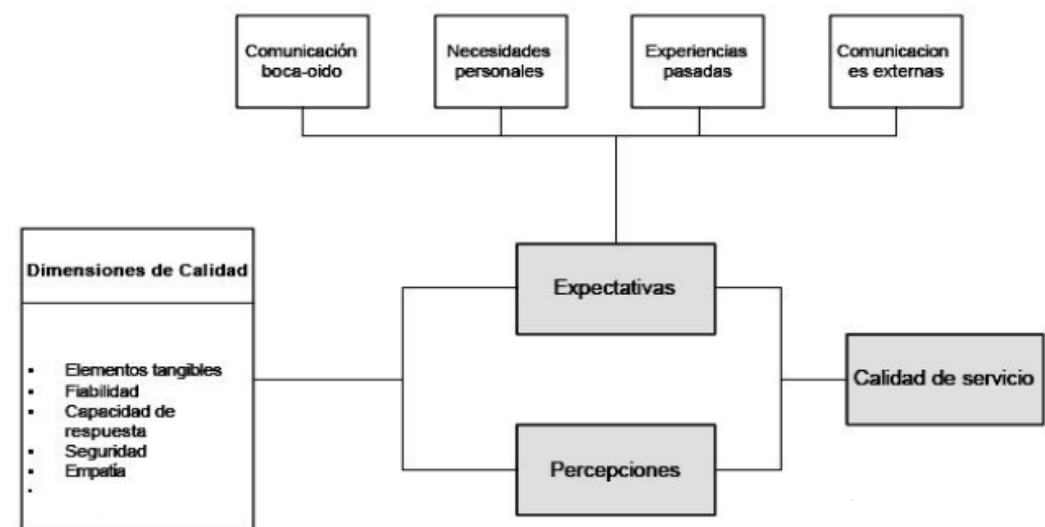
Se refiere a que todo servicio no permanece en el tiempo o no dura para siempre dando a entender que los productos pierden valor conforme pasa en el tiempo, va generando otro valor.

Modelo para medir la calidad de servicio:

Una diversidad de modelos han sido definidos como herramientas de medida de la calidad de servicio teniendo el SERVQUAL (PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY, 1985,1988) y el SERVPERF que gran cantidad de investigaciones han sido aportados a la literatura sobre el tema.

GRAFICO N° 1

MEDICION DE LA CALIDAD SERVQUAL



FUENTE: ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY (1988)

El siguiente modelo SERVQUAL define calidad de servicio, como la diferencia entre los conocimientos y las expectativas reales por parte de los clientes del servicio, que sobre este se habían formado progresivamente. De tal modo, un cliente valora de forma positiva o negativa donde las ideas adquiridas sean inferiores o superiores a las perspectivas presentes. El objetivo de toda organización es la diferenciación mediante un servicio de calidad, todo servicio prestado debe formar un especial interés al superar los intereses del cliente.

Para una mejor visión Parasuraman y otros, desarrollaron cuales forman las principales condiciones de las perspectivas. Tras el desarrollo, concluyeron que estas condiciones eran la comunicación BOCA – OIDO, al reconocer estas necesidades para satisfacer cada cliente que va a recibir un servicio, por ello la comunicación externa que realiza la empresa se dan más en publicidad o acciones promocionales.

2.2.3. PROPUESTA DE MEJORA:

La idea principal que tiene que ser puesta en práctica, es mejorar los procesos que se realizan en la administración, en una mejor atención a los padres de familia, elaborar un sistema que favorezca en un trabajo más óptimo en cuanto a realizar un registro para los padres, se pueden optar por propuestas remunerativas siempre y cuando se logre el enfoque destinado por parte de los trabajadores. Este generalmente debe ser alcanzado en un periodo previamente definido y considerando un presupuesto.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

III) MARCO REFERENCIAL:

- RUC: 10004114731
- Razón Social: INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA NIÑO JESUS
- Tipo Empresa: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
- Condición: Activo
- Fecha Inicio Actividades: 29/04/2005
- Actividad Comercial: Educación de Adultos y Otros
- Dirección Legal: CALLE MODESTO BASADRE 1349.URB.ESPIRITU STO.
- Distrito / Ciudad: Tacna
- Departamento: Tacna

3.1. NUESTRA MISIÓN

Somos una institución líder, en la formación inicial de estudiantes competentes, mediante la prestación de un servicio educativo incluyente, de calidad, fundamentado en el amor a dios y al prójimo, los valores y derechos humanos, propiciadora de espacios democráticos, defensora de la cultura, la ciencia, y el medio ambiente, acorde con las exigencias del mundo actual.

3.1.1. NUESTRA VISIÓN

Ser reconocidos a nivel nacional y regional como empresa educativa que propende por la formación, desarrollo, bienestar de la comunidad y generadora de talento humano innovador, que satisfaga sus propias necesidades permitiendo mejorar la calidad de vida de la comunidad educativa desde los primeros años de vida.

Considerando la necesidad de organización de la Institución Educativa Inicial Particular Niño Jesús teniendo en cuenta que los principios son la base, el fundamento o los cimientos sobre lo que se afianza algo, tomamos como directrices los principios éticos, metodológicos y operativos, buscando con ellos la equidad y la calidad que se logra brindando a los estudiantes las mismas oportunidades de acceso a todos los servicios de manera eficiente, de igual forma la institución estará dispuesta a los cambios permanentes y a los avances pedagógicos, tecnológicos y todos los que se enmarquen en la ley y que satisfagan las necesidades de los padres de familia; se precisará la autonomía de la institución para realizar cambios de carácter administrativo y pedagógicos permitiendo que las acciones educativas diseñadas se mantengan en el tiempo, tanto en solidez técnica como por su viabilidad financiera y operativa.

Éticos y Morales: busca el fortalecimiento de la dignidad de la persona humana para construir una sociedad más, justa.

Pedagógicos: Orienta su quehacer educativo inicial al desarrollo armónico de todas las dimensiones y potencialidades del ser humano, centrando su interés

en la consolidación de las relaciones interactiva entre la profesora y el niño para llegar a construir auténtica comunidad académica y de aprendizajes en busca del conocimiento.

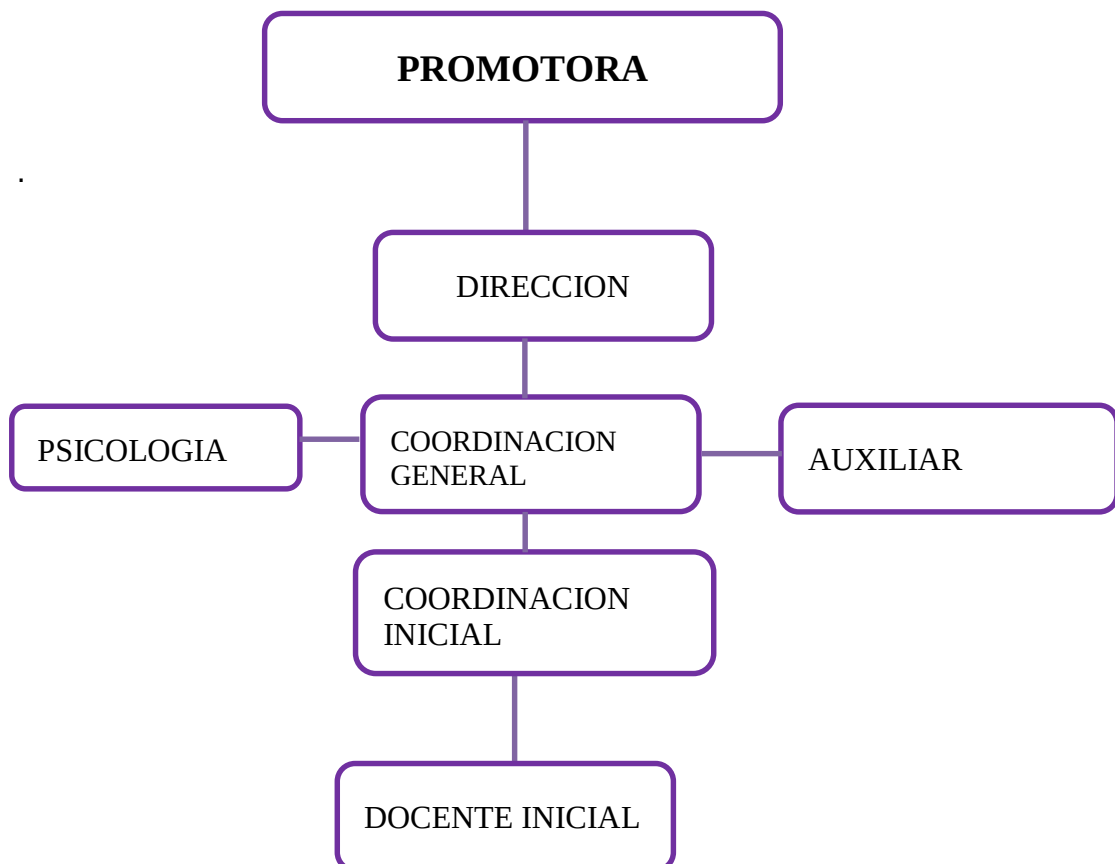
Antropológicas: Promueve la realización del ser humano como sujeto libre, inteligente, crítico, con derechos y deberes y capaz de auto realizarse en los diferentes contextos de la cultura tacneña.

Sociales: Estimula la reflexión crítica y la acción positiva sobre las estructuras sociales; busca nuevas alternativas para lograr una mejor convivencia, superando las condiciones de injusticia y de subdesarrollo. Propone también porque sus egresados asuman un verdadero compromiso y responsabilidad para afrontar las siguientes etapas en su vida.

Los fundamentos pedagógicos de la Institución Niño Jesús están basados en las diferentes acciones que la institución, los docentes, los estudiantes y la comunidad educativa emprendan para construir el conocimiento, las formas de relacionarse entre sí y las formas de avanzar hacia el desarrollo integral humano. Siempre en las aulas de nuestra Institución los docentes y los estudiantes se relacionaran alrededor del conocimiento, cumpliendo con la tarea de seleccionar los conceptos, procesos, competencias que se desarrollarán, esa selección estará enmarcada en los fines y objetivos acordados en la ley general de educación. Estos fundamentos pedagógicos servirán para que los estudiantes comprendan que el conocimiento es una construcción permanente y no una verdad terminada y así poder convertirse en sujetos autónomos, dinámicos, creativos, críticos y comprometidos con la

comprensión y transformación de la realidad, poniendo en práctica los conocimientos y valores en la vida cotidiana, para que construya cada día mejores formas de convivencia y defiendan los principios de democracia y del medio ambiente. De igual forma en estos procesos pedagógicos los docentes se consideran como valiosos e irremplazables. Son ellos quienes cumplen el papel de mediadores entre las producciones de la cultura universal y el mundo cultural de los estudiantes. El docente tendrá una visión renovadora y servirá de mediador del proceso de formación del estudiante.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL:



CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL TEMA

IV: DESCRIPCIÓN DEL TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

Según en el capítulo I:

De acuerdo a los objetivos: Causal

El sistema de mejoramiento que estamos aplicando en nuestra investigación, presenta una variable independiente “calidad de servicio” con la variable podemos determinar que tanto influye la calidad de servicio en el área administrativa.

De acuerdo a la información: Mixta

Con el sistema de mejoramiento podemos conocer el grado de satisfacción que presentan los padres de familia respecto a la calidad de servicio del área administrativa del jardín particular niño Jesús, obteniendo resultados confiables y así realizar mejoras con pocas o nulas probabilidades de error.

4.1. DETERMINACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN:

Para desarrollar e implementar este sistema de mejoramiento se requiere:

- Estudio, documentación y recopilación de datos relacionados a la calidad de servicio y como es el servicio que brinda el jardín particular niño Jesús.
- Un análisis referente al jardín particular niño Jesús.
- Desarrollar un estudio en base a los análisis obtenidos y proponer mejoras continuas.

4.1.1. Técnicas cualitativas:

Encuestas: Se realizaran encuestas para determinas, el nivel de satisfacción con la calidad de servicio brindada y proponiendo mejoras para el jardín particular niño Jesús.

Grupo focal: Se utilizara de forma opcional para realizar la triangulación.

4.1.2. Técnicas cuantitativas:

A través de los siguientes instrumentos, obtendremos información para proponer mejoras en la calidad de servicio.

Nuestra encuesta está dirigida a los padres de familia, que tienen inscritos a sus hijos en el jardín particular niño Jesús, en el cual podremos obtener información a fin de medir la calidad de servicio que ofrece el área administrativa del jardín particular niño Jesús.

4.1.3. Hipótesis:

La calidad de servicio tiene un alto porcentaje, que influye en la satisfacción de los padres al llevar a sus hijos al jardín particular niño Jesús.

4.2. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA:

A las personas que realizaremos la encuesta, son a los Padres de Familia del Jardín Particular Niño Jesús, para ello se realizaron la encuesta a 120 padres de familia, en las encuestas se utilizaron a los todos los padres dando un margen de error cero, por realizar a toda la muestra, obteniendo datos más precisos.

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2} \quad n_0 = \frac{(1.96)^2 \times 0.25}{0.03^2}$$

$$n_0 = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0009}$$

$$n_0 = 1067$$

Datos :

N	120
$1 - \alpha$	95%
Z	1.96
e	3%
P	0.5
Q	0.5

$$n = \frac{1067}{1 + \frac{(1067 - 1)}{120}}$$

$$n = \frac{1067}{1.88} \Rightarrow n = 57$$

4.3. DISEÑO DEL O LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN:

Por efecto, de este estudio se recomienda utilizar como herramienta un cuestionario para una recolección de datos.

Un cuestionario estructurado, nos ayuda a obtener la información de manera más ordenada.

Con un instrumento, nos permite obtener la información eficientemente, presentado por 12 preguntas con alternativas.

4.3.1. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS:

1.- El área Administrativa del Jardín Particular Niño Jesús realiza la labor esperada?

Cuadro Nro. 1:

	xi	fi	Fi	Hi	Hi	Procentaje simple
[0.5-1.5>	1	0	0	0.0000	0	
[1.5-2.5>	2	14	14	0.1386	0.1386	13.86%
[2.5-3.5>	3	14	28	0.1386	0.2772	13.86%
[3.5-4.5>	4	66	94	0.6535	0.9307	65.35%
[4.5-5.5>	5	7	101	0.0693	1.0000	6.93%
[5.5-6.5>	6	0	101	0.0000	1.0000	
[6.5-7.5>	7	0	101	0.0000	1.0000	
TOTAL		101		1.0000		100.00%

INTERPRETACIÓN :

El 65% de los padres de familia del jardín particular Niño Jesús, está de acuerdo en que si cumple con la labor recibida.

2.- ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los Padres de Familia del Jardín Particular Niño Jesús?

Cuadro Nro.2:

	Xi	fi	Fi	hi	Hi	Porcentaje simple
[0.5-1.5>	1	0	0	0	0	0
[1.5-2.5>	2	5	5	0.0495	0.0495	8%
[2.5-3.5>	3	21	26	0.2079	0.2574	18%
[3.5-4.5>	4	54	80	0.5347	0.7921	53%
[4.5-5.5>	5	21	101	0.2079	1	21%
[5.5-6.5>	6	0	101	0		
[6.5-7.5>	7	0	101	0		
		101				100%

INTERPRETACIÓN:

Solo un 53% de los padres de familia del jardín particular Niño Jesús, estuvieron de acuerdo que el personal administrativo se muestra dispuesto a ayudarlos.

3.- ¿Considera que el trato del personal Administrativo con los padres de familia es considerado y amable?

Cuadro Nro.3:

Clase	Xi	fi	Fi	hi	Hi	porcentaje simple
[0.5-1.5>	1	0	0	0	0	0%
[1.5-2.5>	2	18	18	0.1782	0.1782	18%
[2.5-3.5>	3	29	47	0.2871	0.4653	29%
[3.5-4.5>	4	35	82	0.3465	0.8119	35%
[4.5-5.5>	5	19	101	0.1881	1.0000	19%
[5.5-6.5>	6	0		0		
[6.5-7.5>	7	0		0		
		101				100%

INTERPRETACIÓN:

Un 35% de los padres de familia del jardín particular Niño Jesús, no están ni de acuerdo ni desacuerdo con el trato recibido.

4. ¿Usted cree que el personal administrativo debería de contar con un software actualizado para llevar a cabo su labor?

Cuadro Nro.4

Clase	xi	fi	Fi	hi	Hi	Porcentaje simple
[0-1>	0.5	1	1	0.0099	0.0099	0.099%
[1-2>	1.5	0	1	0.0000	0.0099	0.000%
[2-3>	2.5	13	14	0.1287	0.1386	12.870%
[3-4>	3.5	31	45	0.3069	0.4455	30.690%
[4-5>	4.5	47	92	0.4653	0.9109	46.530%
[5-6>	5.5	9	101	0.0891	1.0000	8.910%
[6-7>	6.5	0		0.0000		0.000%
		101				99.099%

INTERPRETACIÓN:

Un 47% de los padres de familia del jardín particular Niño Jesús, están de acuerdo que si deberían contar con un software actualizado.

**5. ¿Crée Usted que el área Administrativa del Jardín Particular Niño Jesús
deba de contar con una página web para realizar algunas consultas?**

Cuadro nro.5

Clase	xi	fi	Fi	hi	Hi	Porcentaje simple
[0.5-1.5>	1	0	0	0	0	0
[1.5-2.5>	2	7	7	0.0693	0.0693	7%
[2.5-3.5>	3	18	25	0.1782	0.2475	18%
[3.5-4.5>	4	40	65	0.3960	0.6436	40%
[4.5-5.5>	5	36	101	0.3564	1.0000	36%
[5.5-6.5>	6	0		0	0	0
[6.5-7.5>	7	0		0	0	0
		101				100%

INTERPRETACIÓN:

El 40% de los padres de familia del jardín particular Niño Jesús, están de acuerdo que si deberían contar con una página web, para realizar las consultas.

6. ¿Por qué eligió Usted matricular a su hijo en el Jardín Particular Niño

Jesús?

Cuadro Nro.6

clase	xi	fi	Fi	hi	Hi	Porcentaje simple
[0.5-1.5>	1	0	0	0	0	0
[1.5-2.5>	2	7	7	0.0693	0.0693	7%
[2.5-3.5>	3	18	25	0.1782	0.2475	18%
[3.5-4.5>	4	40	65	0.3960	0.6436	40%
[4.5-5.5>	5	36	101	0.3564	1.0000	36%
[5.5-6.5>	6	0		0	0	0
[6.5-7.5>	7	0		0	0	0
		101				100%

INTERPRETACIÓN:

El 40% de los padres de familia del jardín particular Niño Jesús, eligieron matricular por afinidad.

7. ¿Considera Usted que el personal que brinda el servicio administrativo del Jardín Particular Niño Jesús está preparado para dicho cargo?

Cuadro Nro.7

clase	xi	fi	Fi	hi	Hi	Porcentaje simple
[0-1>	1	0	0	0	0	0.00%
[1-2>	2	33	33	0.3267	0.3267	32.67%
[2-3>	3	27	60	0.2673	0.5940	26.73%
[3-4>	4	0	60	0.0000	0.5940	0.00%
[4-5>	5	37	97	0.3663	0.9604	36.63%
[5-6>	6	4	101	0.0396	1.0000	3.96%
[6-7>	7	0		0		
		101		1		99.99%

INTERPRETACIÓN:

Solo el 37% de los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús, está de acuerdo en el servicio administrativo que brinda dicho jardín.

8. Cómo considera Usted la atención del área administrativa del Jardín

Particular Niño Jesús?

Cuadro Nro.8

	xi	fi	Fi	hi	Hi	Porcentajes
[0.5 -1.5 >	2	46	46	0.4554	0.4554	45.54%
[1.5 - 2.5 >	3	2	48	0.0198	0.4752	1.98%
[2.5 - 3.5 >	4	52	100	0.5149	0.9901	51.49%
[3.5 - 4.5 >	5	1	101	0.0099	1	0.99%
[4.5 - 5.5>	6	0				
[5.5 - 6.5]	7	0				
TOTAL	28	101		1.00		100%

INTERPRETACIÓN:

Un 51% de los padres del jardín particular Niño, Jesús considera que la atención del área administrativa es regular.

9. Cuánto tiempo estaría dispuesto a esperar para un trámite?.

Cuadro Nro.9

	xi	fi	Fi	Hi	Hi	Porcentaje
[0.5-1.5	1	0	0	0	0	0.000%
[1.5-2.5	2	12	12	0.11881188	0.11881188	11.881%
[2.5-3.5	3	28	40	0.27722772	0.3960396	27.723%
[3.5-4.5	4	39	79	0.38613861	0.78217822	38.614%
[4.5-5.5	5	22	101	0.21782178	1	21.782%
[5.5-6.5	6	0	101	0	1	0.000%
[6.5-7.5]	7	0	101	0	1	0.000%
TOTAL	28	101		1		100.000%

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos , el 38 % de padres de familia del Jardín Particular Niño, Jesús opina que sólo estaría dispuesto a esperar 15 min. ,para un trámite documentario.

10. ¿Le gustaría a Usted contar con una cuenta corriente para realizar los pagos del Jardín Particular Niño Jesús?

Cuadro Nro.10

	xi	fi	Fi	Hi	Hi	Porcentajes
[0.5 - 1.5 >	1	0	0	0.0000	0	0.00%
[1.5 - 2.5>	2	13	13	0.1287	0.13	12.87%
[2.5 - 3.5>	3	14	27	0.1386	0.27	13.86%
[3.5 -4.5>	4	35	62	0.3465	0.62	34.65%
[4.5 - 5.5>	5	39	101	0.3861	1.01	38.61%
[5.5 - 6.5>	6	0	101	0.0000	1.01	0.00%
[6.5 - 7.5]	7	0	101	0.0000	1.01	0.00%
TOTAL	28	101				100%

INTERPRETACIÓN:

Un 38% de los padres del jardín particular Niño Jesús, se encuentra totalmente de acuerdo en contar con una cuenta corriente para realizar los pagos

11. ¿Considera Usted que la falta de equipo informático (computadora, impresora, fotocopidora)actualizado retrase los trámites requeridos?

Cuadro Nro.11

	xi	fi	Fi	Hi	Hi	Porcentaje
[0.5-1.5	1	0	0	0	0	0.000%
[1.5-2.5	2	12	12	0.11881188	0.11881188	11.881%
[2.5-3.5	3	28	40	0.27722772	0.3960396	27.723%
[3.5-4.5	4	39	79	0.38613861	0.78217822	38.614%
[4.5-5.5	5	22	101	0.21782178	1	21.782%
[5.5-6.5	6	0	101	0	1	0.000%
[6.5-7.5]	7	0	101	0	1	0.000%
TOTAL	28	101		1		100.000%

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, casi el 39 % de padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús, opina que la falta de equipos informáticos retrase los trámites requeridos.

**12. ¿Le gustaría a Usted poder matricular a su hijo en el Jardín Particular
Niño Jesús vía Online?**

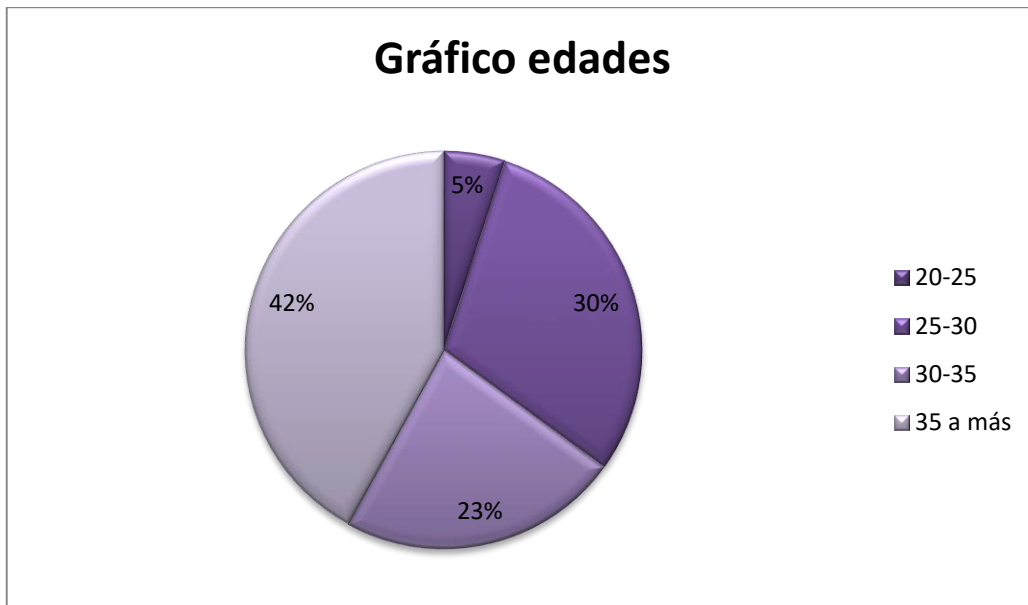
Cuadro Nro.12

	xi	fi	Fi	hi	Hi	Porcentajes
[0 - 1	0.5	0	0	0.00	0	0%
[1 - 2	1.5	2	2	0.02	0.02	2%
[2 - 3	2.5	13	15	0.13	0.15	13%
[3 - 4	3.5	15	30	0.15	0.3	15%
[4 - 5	4.5	21	51	0.21	0.51	21%
[5 - 6	5.5	50	101	0.50	1.01	50%
[6 - 7]	6.5	0	101	0.00	1.01	0%
TOTAL	24	101		1.00		100%

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 50 % de padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús, está de acuerdo en matricular a su hijo vía Online

Según las encuestas realizadas obtenemos los siguientes resultados de las edades.



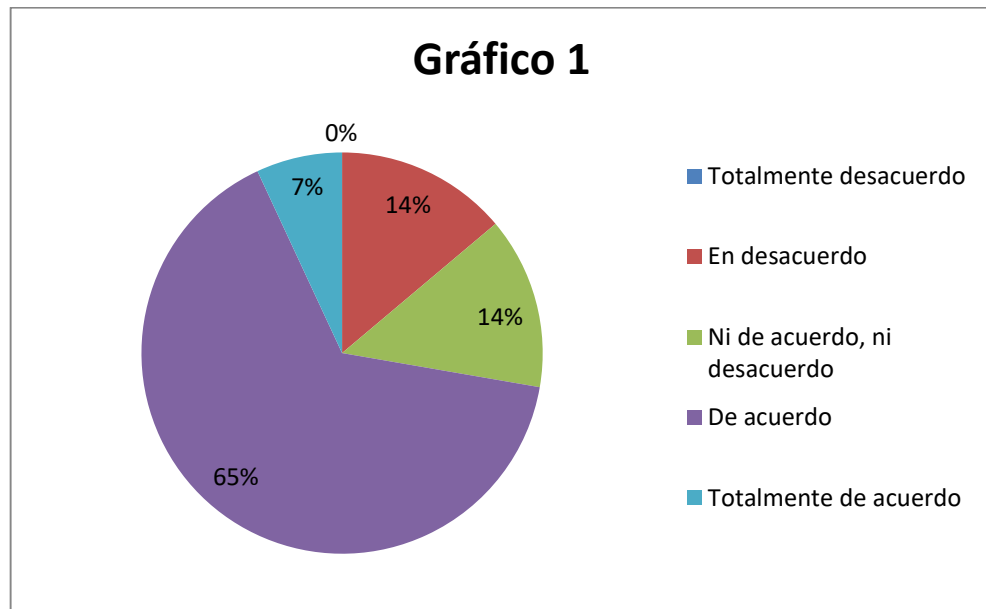
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentajes.

Un 42% de los padres de familia tiene mas de 35 años, seguido por un 30% de padres de familia que tiene entre 25-30, un 23% que tiene entre 30-35 y por ultimo un 5% que tienen entre 20-25.

Pregunta 1.- El área Administrativa del Jardín Particular Niño Jesús realiza la labor esperada?



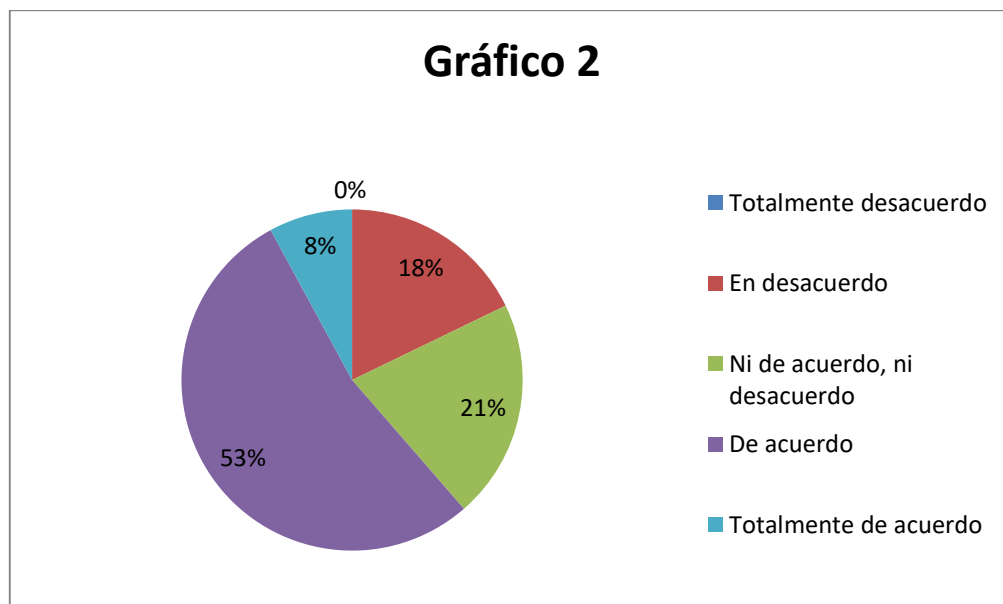
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Una 65% de los padres está de acuerdo con la atención, un 14% de los padres no está de acuerdo ni desacuerdo, un 14% de los padres está en desacuerdo y un 7% de los padres están totalmente desacuerdo con la labor realizada esperada en el área administrativa.

Pregunta 2. ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los Padres de Familia del Jardín Particular Niño Jesús?



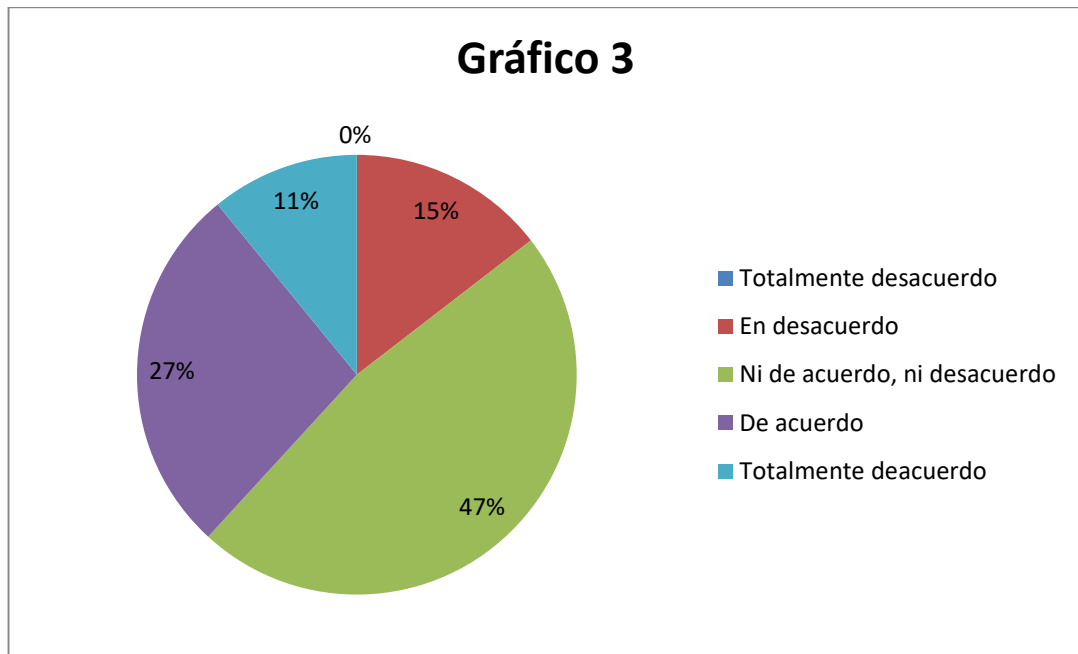
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según la encuesta realizada un 53 % está de acuerdo que el personal administrativo ayuda a los padres de familia , también existe un 21 % que no está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 18 % de padres de familia están en desacuerdo y un 8 % se encuentran en totalmente desacuerdo.

Pregunta 3.-¿Considera que el trato del personal Administrativo con los padres de familia es considerado y amable?



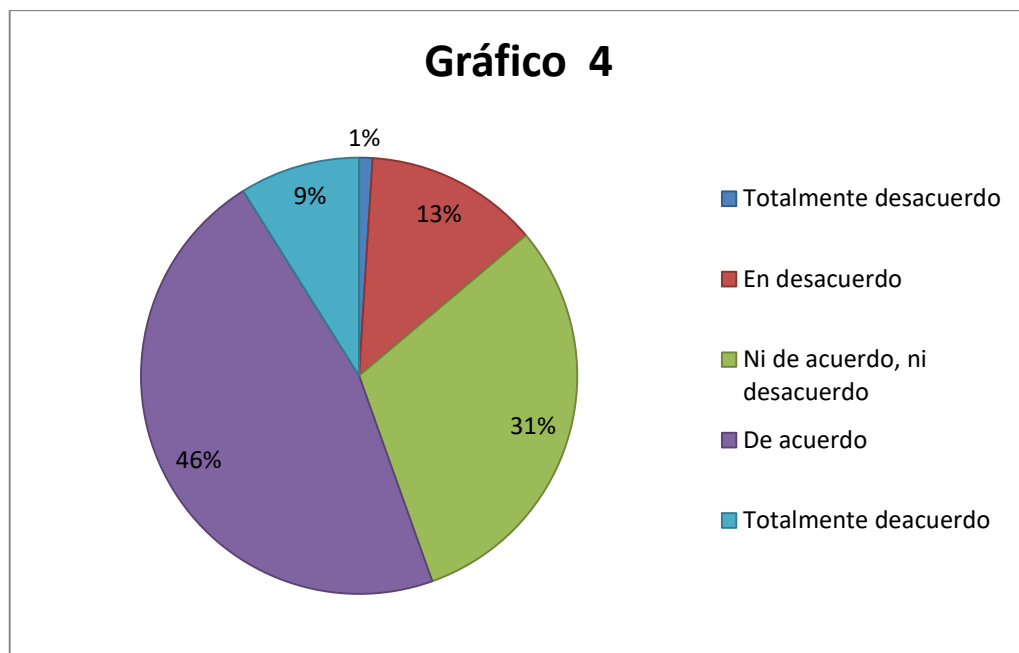
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según la encuesta realizada a los padres de familia encontramos a un 47 % que no estaba ni de acuerdo ni desacuerdo, un 27 % estaban de acuerdo, un 15 % de padres de familia se encontraron en desacuerdo, un 11 % en totalmente de acuerdo.

Pregunta 4. ¿Usted cree que el personal administrativo debería de contar con un software actualizado para llevar a cabo su labor?



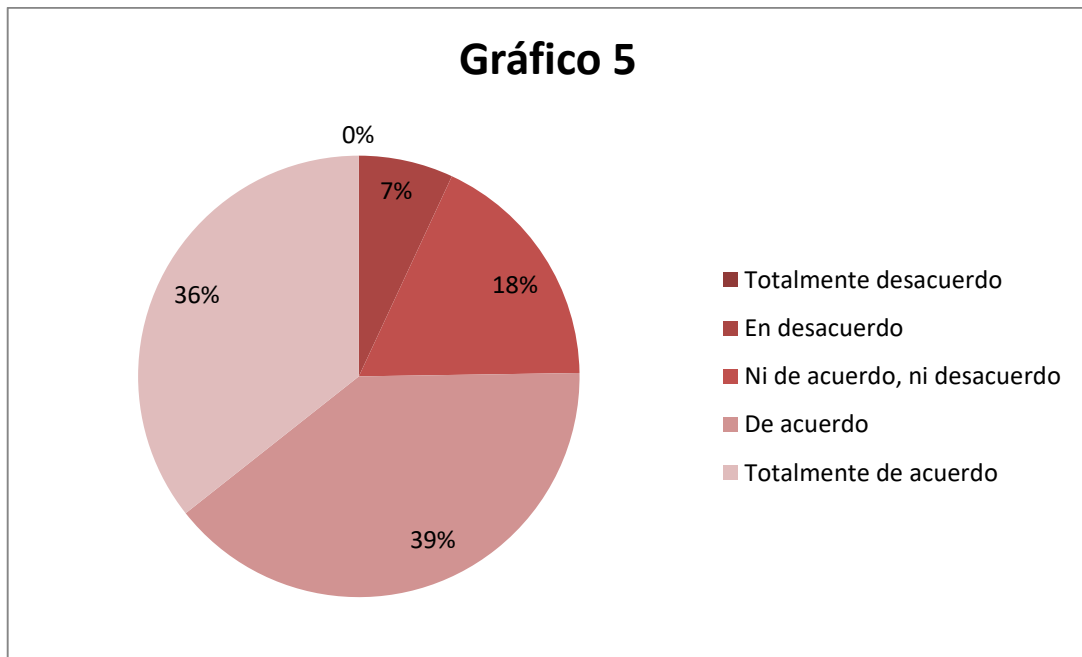
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas realizadas a los padres un 46 % está de acuerdo, el 31 % no está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 13 % se mostró en desacuerdo , un 9 % totalmente de acuerdo y 1 % en total desacuerdo.

Pregunta 5.- ¿Cree Usted que el área Administrativa del Jardín Particular Niño Jesús deba de contar con una página web para realizar algunas consultas?



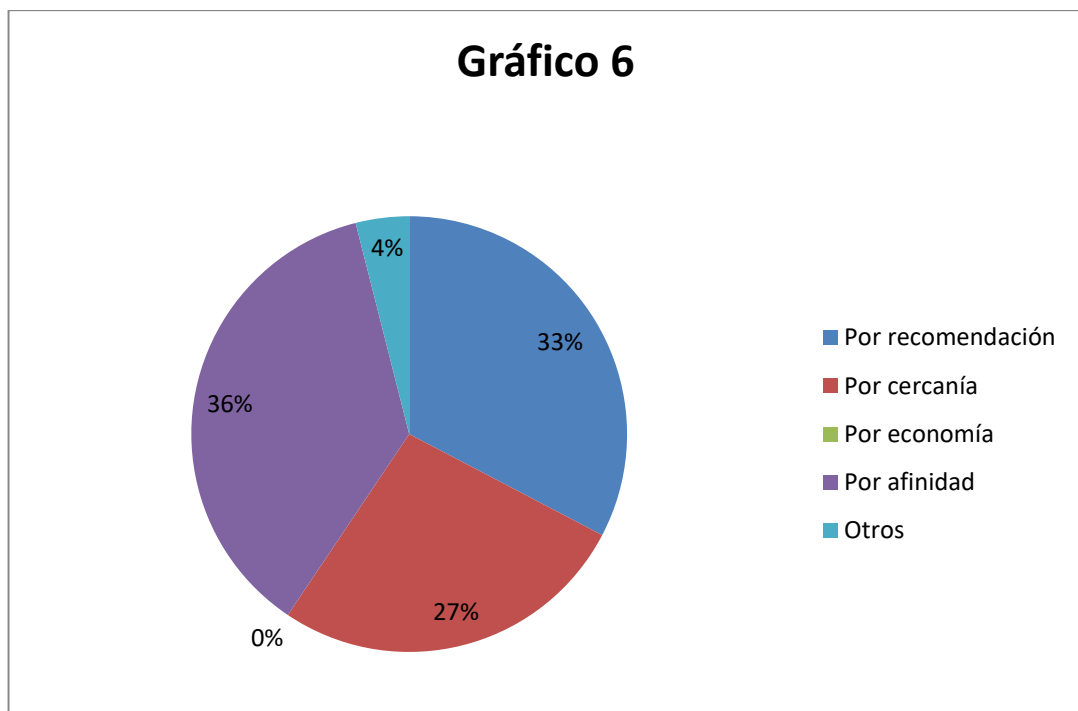
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas realizadas a los padres hay 39 %de acuerdo , un 36 % en totalmente de acuerdo, un 18 % de padres no estuvo ni acuerdo ni desacuerdo y un 7 % de padres se mostró en desacuerdo.

Pregunta 6. ¿Por qué eligió Usted matricular a su hijo en el Jardín Particular Niño Jesús?



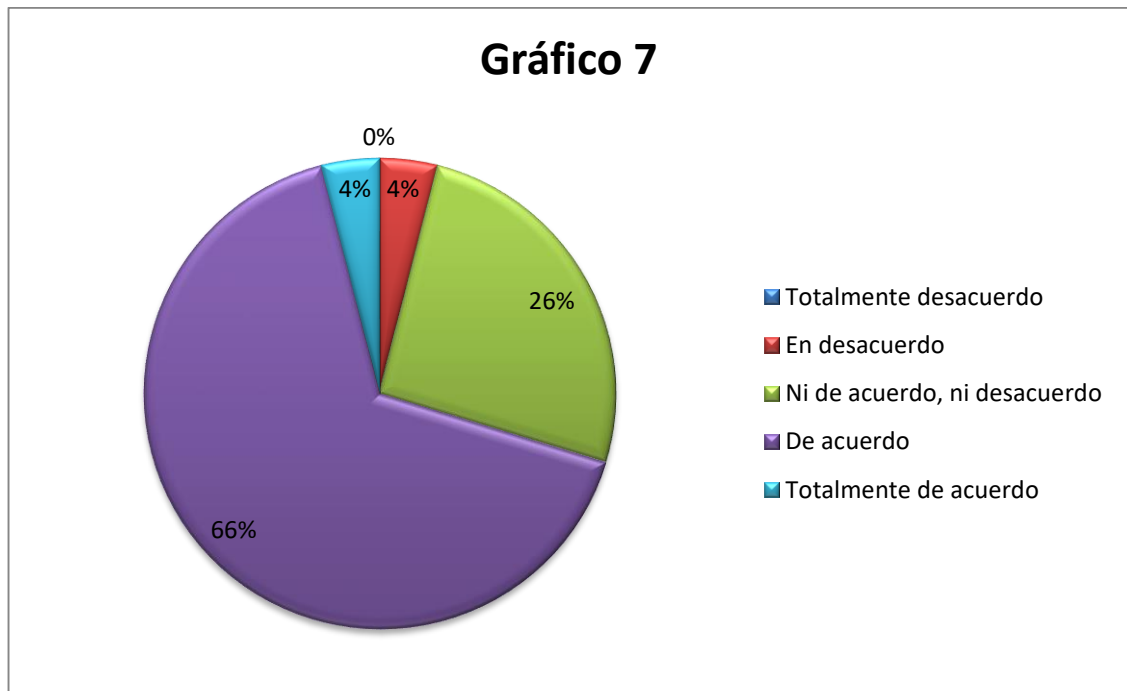
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas realizadas un 36 % de padres optaron por afinidad, el 33 % de padres fue por recomendación, un 27 % de padres fue por cercanía y un 4 % de padres fue por otros motivos.

Pregunta 7. ¿Considera Usted que el personal que brinda el servicio administrativo del Jardín Particular Niño Jesús está preparado para dicho cargo?



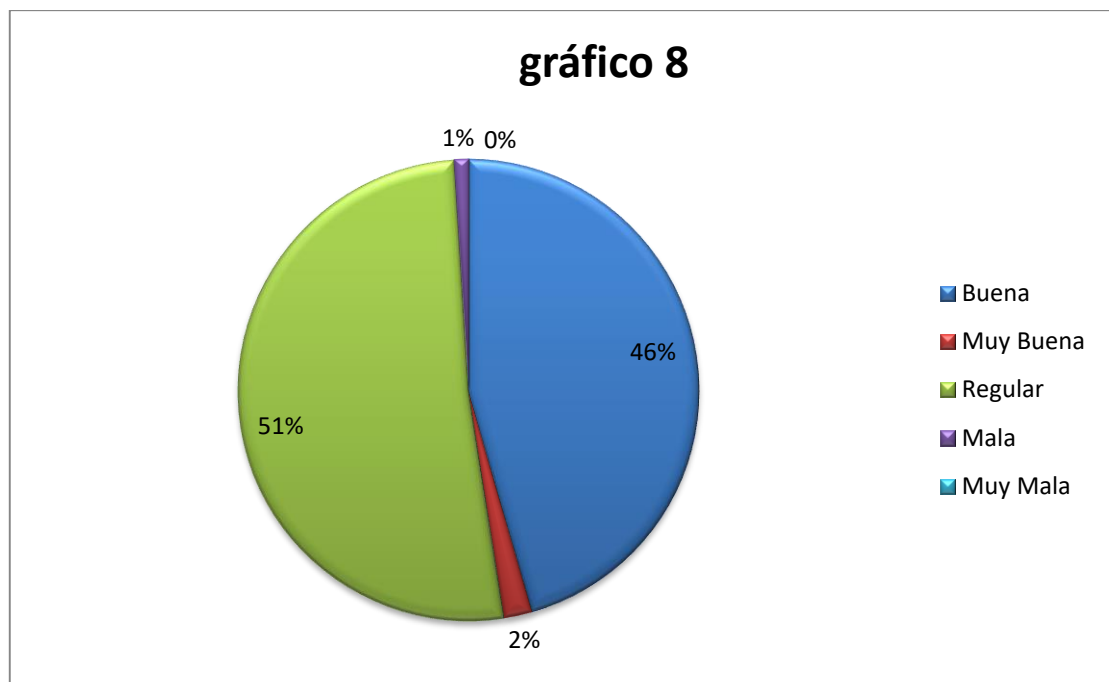
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas realizadas a los padres hay un 66 % de padres estuvieron de acuerdo, un 26 % de padres no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, un 4% de padres se mostró en desacuerdo y otro 4 % de padres totalmente de acuerdo.

Pregunta 8.- Cómo considera Usted la atención del área administrativa del Jardín Particular Niño Jesús?



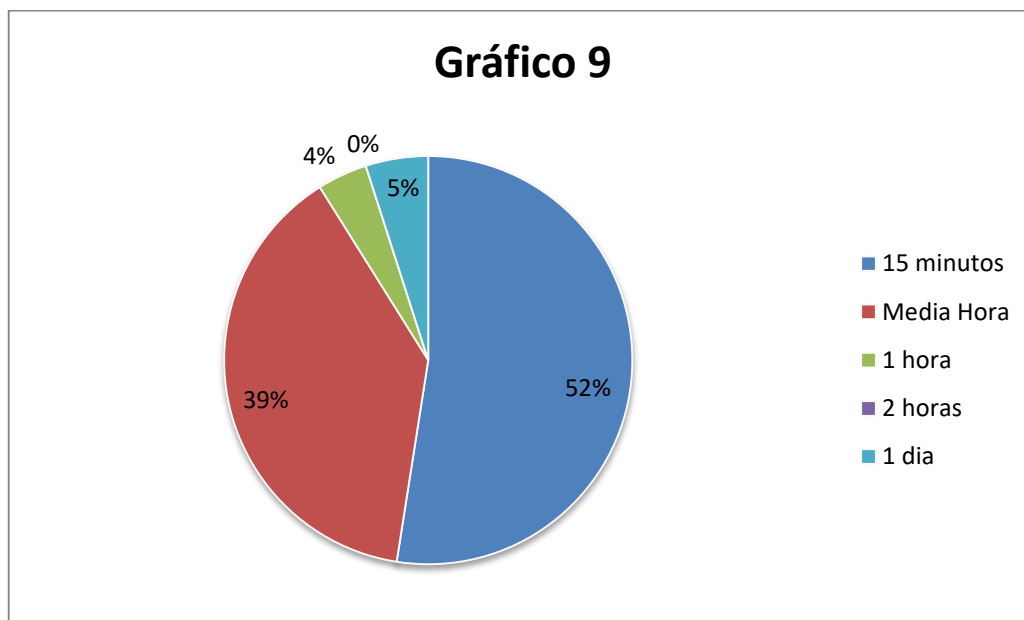
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas realizadas a los padre de familia hubo un 51% que optaron por regular, un 46% de padres respondió por Buena, 2% de padres fue por muy buena y 1% de padres optaron por mala.

Pregunta 9.- Cuánto tiempo estaría dispuesto a esperar para un trámite?.



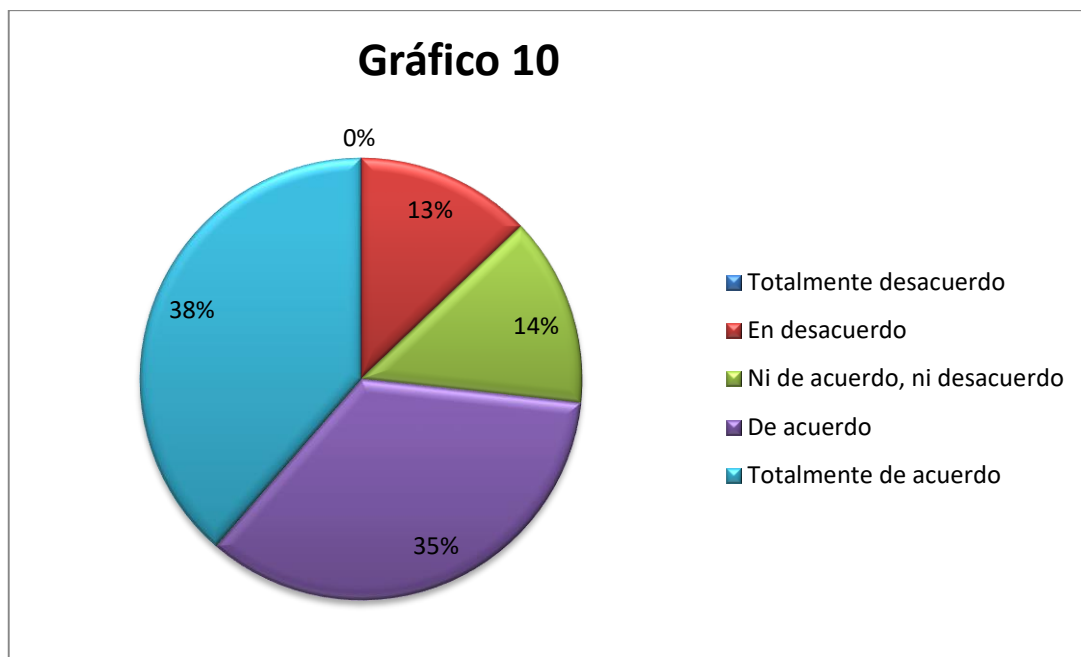
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas realizadas a los padres de familia el 52% de padres optó por 15 min., un 39 % de padres respondió por media hora, 5% de padres optaron por 1 día y un 4% de padres por 1 hora.

Pregunta 10.- ¿Le gustaría a Usted contar con una cuenta corriente para realizar los pagos del Jardín Particular Niño Jesús?



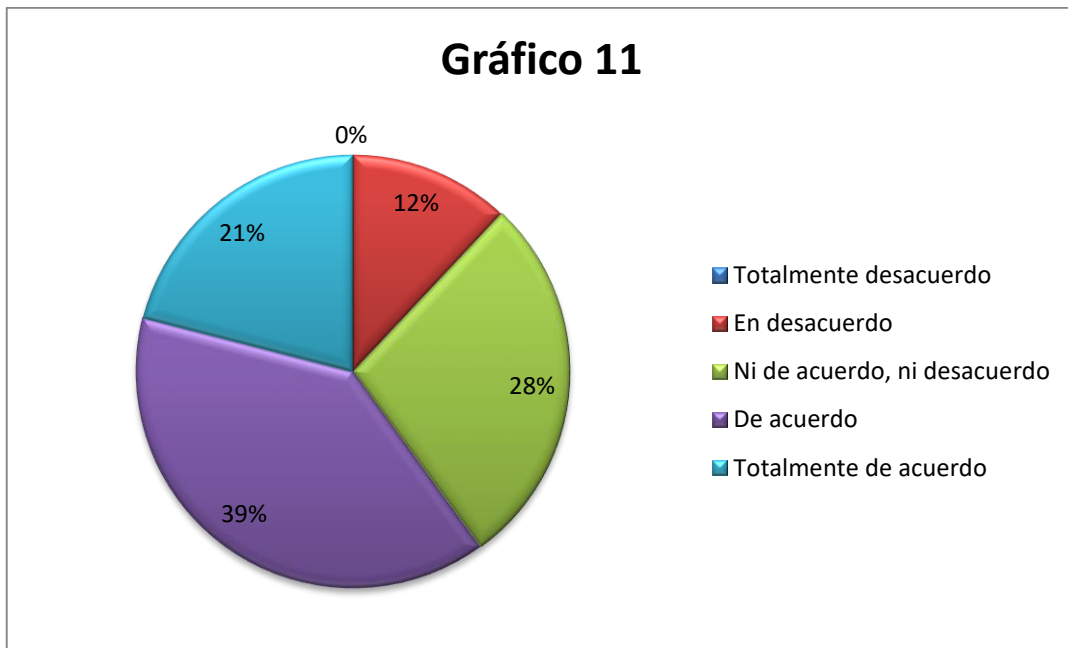
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas realizadas a los padres de familia el 38% de padres estuvieron totalmente de acuerdo, 35% de padres estuvieron de acuerdo, el 14% de padres no estuvieron de acuerdo ni desacuerdo y un 13% de padres se mostró en desacuerdo.

Pregunta 11.- ¿Considera Usted que la falta de equipo informático (computadora, impresora, fotocopidora) actualizado retrase los trámites requeridos?



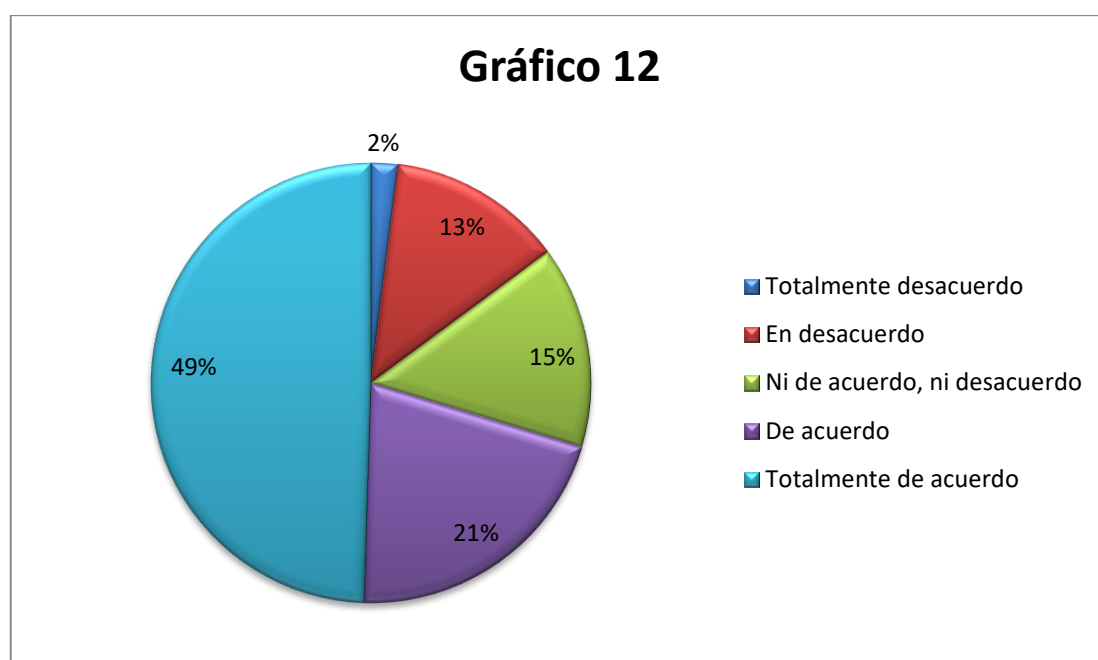
Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas a los padres de familia un 39% de padres su mostro de acuerdo, un 28% de padres no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, un 21% de padres se mostraron en totalmente de acuerdo y un 12% de padres estuvieron en desacuerdo.

Pregunta 12. ¿Le gustaría a Usted poder matricular a su hijo en el Jardín Particular Niño Jesús vía Online?



Fuente: Encuestas realizadas a los padres de familia del Jardín Particular Niño Jesús.

Elaboración: Propia

Llamado: Los datos están en porcentaje

Según las encuestas a los padres de familia el 49% de padres se mostró en totalmente de acuerdo, un 21% de padres respondieron de acuerdo, el 15% de padres no estuvieron ni de acuerdo ni desacuerdo, el 13% de padres se mostró en desacuerdo y el 2% de padres optaron por total desacuerdo.

4.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según las necesidades de los padres de familia, el jardín particular Niño Jesús si cumple a un 65% en brindar lo ofrecido a los padres de familia, y la parte restante está inconforme y se debe mejorar ya que todo servicio que se brinda tiene que ir mejorando periódicamente.

Según las expectativas de los padres de familia , el Jardín Particular Niño Jesús cumple a un 53% la labor requerida por los padres, mientras que la parte restante no se siente satisfecha, por lo cual se requiere que el personal que labora en el área administrativa debe mostrar siempre empatía y así poder cubrir la insatisfacción de la parte restante.

El jardín particular Niño Jesús, no cuenta con el personal preparado para el trato al cliente, debido a que un 47% de los padres de familia no está de acuerdo ni desacuerdo, sabiendo que toda empresa que brinda servicios tiene que cumplir con las perspectivas de los consumidores.

El Jardín Particular Niño Jesús carece de un programa actualizado a esto un 46% de padres de familia muestran estar de acuerdo con la utilización de un software adecuado para llevar a cabo la labor requerida ya que al contar con un software facilitaría los procesos que se desarrollan.

En la actualidad una empresa debe de saber que piensa su cliente para realizar mejoras en la atención tal como indican los padres de familia.

Al utilizar una plataforma, el proceso sería más rápido y no sería necesario ir al Área Administrativa, la mayoría de los padres, desean que los tramites, matriculas o pagos se realicen lo más rápido posible, con una plataforma se cumpliría con dichos procesos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

5.1. CONCLUSIONES:

- Más del 50 % de los padres de familia del Jardín particular Niño Jesús , no opina sobre la calidad de atención que brinda el área administrativa por lo cual se considera se realice una mejora en el trato del personal hacia el padre de familia
- La calidad de servicio en el jardín particular niño Jesús se deben realizar mejoras como actualizaciones y capacitaciones cada cierto tiempo para mejorar el nivel de atención hacia los padres de familia.
- A través de la propuesta en utilizar un software, se obtuvo un alto porcentaje en la aceptación de la propuesto, ya que esto facilitaría los procesos que realiza el jardín particular niño Jesús
- Nuestro trabajo está basado a través de la innovación de la calidad de servicio para realizar una mejora en el Jardín particular Niño Jesús, ya que la competencia cuenta con estos tipos de plataforma virtuales y debemos nosotros adaptarnos a lo que el mercado nos exige, para así seguir manteniendo e ir mejorando el nivel de satisfacción del padre de familia.

5.2. PROPUESTA DE MEJORA:

- Disponer de una plataforma para poder tener una comunicación directa con los padres de familia logrando así mantenerlos informados de cada actividad a realizar como los pagos, notas y actividades que se realizaran.
- Al tener un software la calidad de servicio en el jardín particular niño Jesús, su desarrollo sería más óptimo ya que sería adecuado para realizar los trámites requeridos por los padres de familia, disminuyendo el tiempo de cada trámite realizado.
- Que el personal administrativo muestre empatía hacia los padres de familia para así lograr satisfacer de manera óptima los servicios requeridos por ellos y así también obtener una mejor demanda para el crecimiento del jardín particular niño Jesús.
- Realizar una capacitación al personal administrativo, de atención al personal, generaría una buena atención al cliente y esto es muy importante para las empresas que realizan servicios por que genera una mejor relación con el cliente, como es el caso del jardín particular niño Jesús.
- Para el jardín particular niño Jesús, al utilizar un software, los beneficios que generaría sería una mejora en los procesos organizativos, una gestión económica y análisis como se encuentra el centro educativo, generando una filosofía en oficina sin papel para la organización.

VI. BIBLIOGRAFÍA:

- **Grönroos / (1978) / DIFERENCIA ASPECTOS FÍSICOS O TÉCNICOS DE LA CALIDAD / Shaker Verlag Aachen**
- **JACQUES HOROVITZ / (1987) / "La calidad del servicio" / MCGRAW-HILL**
- **JURAN / 2007 / ANALISIS Y PLANEACION DE LA CALIDAD / MCGRAW-HILL**
- **VICTOR QUIJANO / 2003) / CALIDAD DE SERVICIO :CUANDO LA ACTITUD NO ES SUFICIENTE MAEXICO / GASCA-SICCO.**
- **PINKAS FLINT PH.D. / 2011 / NEGOCIOS Y TRANSACCIONES INTERNACIONALES / GRILEY**
- **ZEITHAML Y BERRY / 1992 / CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS / Ediciones Díaz de Santos**
- **DEMING /1989/PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD/ EDICIONES Díaz De Santos**

ANEXOS

ENCUESTA DE EXPECTATIVAS DE LOS PPFF DEL JARDÍN PARTICULAR NIÑO JESUS

Buenas tardes las preguntas que se encuentran a continuación nos darán a conocer las expectativas de los Padres de Familia sobre como se encuentra el área Administrativa del Jardín Particular Niño Jesús. Para obtener mejores resultados no deje ninguna pregunta en blanco. Por favor lea cuidadosamente el enunciado de cada pregunta y responda el cuestionario.

EDAD:		GENERO:		OCUPACION	
-------	----------------------	---------	----------------------	-----------	----------------------

- 1.- El área Administrativa del Jardín Particular Niño Jesús realiza la labor esperada?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

- 2.- ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los Padres de Familia del Jardín Particular Niño Jesús?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

- 3.- ¿Considera que el trato del personal Administrativo con los padres de familia es considerado y amable?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

4. ¿Usted cree que el personal administrativo debería de contar con un software actualizado para llevar a cabo su labor?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

5. ¿Crée Usted que el área Administrativa del Jardín Particular Niño Jesús deba de contar con una página web para realizar algunas consultas?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

6. ¿Por qué eligió Usted matricular a su hijo en el Jardín Particular Niño Jesús?

Por recomendación	Por cercanía	Por economía	Por afinidad	Otros
-------------------	--------------	--------------	--------------	-------

7. ¿Considera Usted que el personal que brinda el servicio administrativo del Jardín Particular Niño Jesús está preparado para dicho cargo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

8. Cómo considera Usted la atención del área administrativa del Jardín Particular Niño Jesús?

Buena	Muy buena	Regular	Mala	Muy mala
-------	-----------	---------	------	----------

9. Cuánto tiempo estaría dispuesto a esperar para un trámite?.

15 minutos	Media hora	Una hora	Dos horas	Un día
------------	------------	----------	-----------	--------

10. ¿Le gustaría a Usted contar con una cuenta corriente para realizar los pagos del Jardín Particular Niño Jesús?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

11. ¿Considera Usted que la falta de equipo informático (computadora, impresora, fotocopidora)actualizado retrase los trámites requeridos?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

12. ¿Le gustaría a Usted poder matricular a su hijo en el Jardín Particular Niño Jesús vía Online?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------------------------	------------	-----------------------

GRACIAS POR SU ATENCIÓN !!!