

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**"DISEÑO DE UN MODELO DE CALIDAD PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LA INFANCIA, POR EL
PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES, EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO
CUSCATLAN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD".**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

GUEVARA CHACON, YESENIA LISETH

ROMERO CASTRO, ANA DOLORES

TRUJILLO AMAYA, CESAR MAURICIO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AGOSTO 2007

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMERICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA
DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ

SECRETARIO GENERAL
LICDA. ALICIA MARGARITA RIVAS DE RECINOS

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
MSC. EMILIO RECINOS FUENTES

SECRETARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
LICDA. VILMA YOLANDA VÁSQUEZ DE DEL CID

COORDINADOR DEL SEMINARIO
LIC. RAFAEL ARISTIDES CAMPOS

DOCENTE DIRECTOR
LIC. LUIS ALBERTO ERAZO

AGOSTO DE 2007

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTRO AMÉRICA.

INDICE

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iii
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES DE LA FUNDACIÓN LA NIÑEZ PRIMERO (FUNIPRI), EL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE ADMINISTRACIÓN, MODELOS DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE.	
A. GENERALIDADES DE LA FUNDACIÓN LA NIÑEZ PRIMERO.	
1. ANTECEDENTES.....	1
2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	2
3. MISIÓN.....	3
4. VISIÓN.....	3
5. OBJETIVOS.....	3
6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
7. RECURSOS.....	6
8. SERVICIOS QUE OFRECE LA FUNDACIÓN LA NIÑEZ PRIMERO.....	6
B. GENERALIDADES DEL PROGRAMA LUDOTECAS NAVES.	
1. LUDOTECAS NAVES.....	6
a. DEFINICIONES.....	6
i. LUDOTECAS.....	6
ii. NAVES.....	7
iii. LUDOTECAS NAVES.....	7
b. ANTECEDENTES.....	7

c.	CLASIFICACIÓN DE LAS LUDOTECAS NAVES.....	8
i.	MUNICIPALES.....	8
ii.	HOSPITALARIAS.....	8
iii.	VIAJERAS.....	8
d.	CARACTERISTICAS DE LAS LUDOTECAS NAVES.....	9
C.	EL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES DE FUNIPRI EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLAN.	
1.	ANTECEDENTES.....	9
2.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	9
3.	VISIÓN.....	10
4.	MISIÓN.....	10
5.	OBJETIVOS.....	10
6.	PRINCIPIOS DE LA LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.....	10
7.	AREAS DE RECREACIÓN Y CARACTERISTICAS FÍSICAS.....	11
8.	RECURSOS.....	12
a.	HUMANOS.....	12
b.	FINANCIEROS.....	14
c.	FÍSICOS.....	14
9.	SERVICIOS QUE OFRECE AL MUNICIPIO.....	14
10.	MARCO LEGAL DE LA LUDOTECA NAVES.....	15
D.	FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE ADMINISTRACIÓN.	
1.	ADMINISTRACIÓN.....	15
a.	DEFINICIÓN.....	15
b.	IMPORTANCIA.....	16
2.	PROCESO ADMINISTRATIVO.....	16
a.	DEFINICIONES.....	16
i.	PLANEACIÓN.....	16
ii.	ORGANIZACIÓN.....	17

iii. DIRECCIÓN.....	17
iv. CONTROL.....	17
b. IMPORTANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	18

E. FUNDAMENTOS TEORICOS SOBRE MODELOS DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE.

1. CALIDAD.....	19
a. ANTECEDENTES.....	19
b. DEFINICIONES.....	20
c. IMPORTANCIA.....	20
d. OBJETIVOS.....	21
e. ELEMENTOS DE LA CALIDAD.....	21
f. PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD.....	22
2. MODELOS DE CALIDAD.....	22
a. DEFINICIÓN DE MODELO.....	22
b. DEFINICIÓN DE MODELO DE CALIDAD.....	23
c. ELEMENTOS DE UN MODELO DE CALIDAD SIMPLE.....	24
3. TIPOS DE MODELO DE CALIDAD.....	24
a. MODELO DE CALIDAD DE EDWARD DEMING.....	24
b. MODELO DE CALIDAD DE MALCOLM BALDRIGE.....	29
c. MODELO EUROPEO EFQM.....	30
d. MODELO IBEROAMERICANO.....	31
4. SERVICIO AL CLIENTE.....	34
a. SERVICIO.....	34
i. DEFINICIONES.....	34
ii. IMPORTANCIA.....	34
iii. CARACTERISTICAS.....	35
b. CLIENTES.....	36
i. DEFINICIONES.....	36
ii. CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.....	36

c.	SERVICIO AL CLIENTE.....	37
i.	DEFINICIONES.....	37
ii.	IMPORTANCIA.....	37
iii.	OBJETIVOS.....	37
iv.	BENEFICIOS.....	38
v.	ESTRATEGIAS DE SERVICIO.....	38
d.	CALIDAD EN EL SERVICIO.....	39
i.	DEFINICIÓN.....	39
ii.	IMPORTANCIA.....	40
iii.	PRINCIPIOS PARA BRINDAR CALIDAD EN EL SERVICIO.....	40
iv.	PASOS DEL SERVICIO DE CALIDAD AL USUARIO.....	41
e.	EFICIENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE.....	42
i.	EFICIENCIA.....	42
ii.	EFICIENCIA EN EL SERVICIO.....	42

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, OFRECIDOS A LA NIÑEZ, POR EL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN

A.	IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
B.	ALCANCE.....	44
C.	OBJETIVOS.....	45
D.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
1.	METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACION.....	45
a.	METODO DE INVESTIGACIÓN.....	45
b.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
c.	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	46
i.	PRIMARIA.....	46
ii.	SECUNDARIA.....	47
d.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	47
i.	ENTREVISTA.....	47
ii.	ENCUESTA.....	47

iii.	OBSERVACIÓN DIRECTA.....	47
e.	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	47
i.	GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA O ESTRUCTURADA.....	48
ii.	CUESTIONARIO.....	48
2.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	48
a.	UNIVERSO Y MUESTRA.....	48
b.	TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	49
c.	PRUEBA PILOTO.....	50
d.	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
E.	DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO.....	51
1.	DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PERSONAL DE LA LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUCATLÁN.....	51
a.	INFORMACIÓN GENERAL.....	51
b.	ORGANIZACIÓN Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA LUDOTECA.....	52
c.	PREPARACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL.....	53
d.	RECOMENDACIONES DEL PERSONAL LUDOTECARIO.....	54
2.	DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LOS PADRES DE FAMILIA CON RELACIÓN A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA LUDOTECA NAVES A LOS NIÑOS Y NIÑAS DE ANTIGUO CUSCATLÁN.....	54
a.	INFORMACIÓN GENERAL.....	54
b.	USUARIO DE LA LUDOTECA.....	55
c.	SERVICIOS QUE BRINDA LA LUDOTECA.....	56
d.	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Y RECOMENDACIONES DE LAS PERSONAS ENCARGADAS DE LLEVAR AL NIÑO Y NIÑA A LA LUDOTECA.....	57
e.	SITUACIÓN GENERAL DE LA LUDOTECA.....	58
F.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59

CAPITULO III

PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LA INFANCIA, POR EL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES, EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÀN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.

A. CONDICIONES GENERALES

1. OBJETIVOS.....	62
2. POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO.....	63
3. AMBITO DE APLICACIÓN.....	63

B. MODELO DE CALIDAD PROPUESTO PARA LA LUDOTECA NAVES DEL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÀN.

1. INTRODUCCIÓN.....	65
2. JUSTIFICACIÓN.....	65
3. BENEFICIOS.....	65
4. OBJETIVOS DEL MODELO DE CALIDAD PROPUESTO.....	66
5. APLICACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD.....	67
a. PLANEAR.....	67
i. DEFINIR LA VISIÓN, MISIÓN, LOS OBJETIVOS, PRINCIPIOS Y LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA LUDOTECA.....	67
ii. IDENTIFICAR LOS RESULTADOS DE LA LUDOTECA.....	70
iii. IDENTIFICAR LOS USUARIOS Y SERVICIOS DE MAYOR IMPORTANCIA PARA LA LUDOTECA.....	70
iv. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.....	70
v. TRADUCIR LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS AL LENGUAJE DE LA LUDOTECA.....	71
vi. ESTABLECER INDICADORES DE LA CALIDAD.....	71
vii. ESTABLECER UN PLAN PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.....	72

b. HACER.....	72
i. PROCESO DE ATENCION ACTUAL.....	73
ii. PROCESO DE ATENCION PROPUESTO.....	77
iii. ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD.....	81
iv. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN.....	84
c. VERIFICAR.....	115
d. ACTUAR.....	115
6. COSTOS DE LA CALIDAD.....	116
7. VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DEL MODELO.....	116
8. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO PROPUESTO.....	116
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD.....	119
BIBLIOGRAFÍA.....	120
ANEXOS	

RESUMEN

La Fundación la Niñez Primero (FUNIPRI), es una institución sin fines de lucro cuya actividad principal es operar Ludotecas NAVES, que son espacios lúdicos recreativos donde los niños y niñas de 3 a 12 años aprenden jugando. Gracias al valioso aporte de algunas empresas, el Programa de Ludotecas NAVES brinda sus servicios a través de sus diferentes zonas de recreación a los niños y niñas de muchos municipios en nuestro país beneficiando de forma directa a los niños y niñas.

Hoy en día las empresas se están dando cuenta de la importancia de la calidad, esta filosofía es aplicable tanto como a la empresa privada, como a instituciones no gubernamentales como FUNIPRI, en las cuales ya reconocen su importancia y buscan la forma de hacerla parte de su cultura organizacional.

El objetivo principal de la investigación es identificar las deficiencias que presentan actualmente los servicios que brinda la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán para determinar la necesidad de la aplicación de un Modelo de Calidad en dicha Ludoteca, esto se logrará a través de conocer la opinión de los padres de familia y el personal que labora en la Ludoteca, determinar el grado de satisfacción en relación a la atención y los servicios ofrecidos a sus hijos, identificar qué servicios demandan los padres de familia y cuya implementación contribuirá a fortalecer la atención brindada por el centro de recreación a la niñez del municipio de Antiguo Cuscatlán.

En la investigación se utilizó el método científico, porque este garantiza la objetividad de la investigación a través de pasos ordenados, procedimientos sistemáticos y técnicas científicas que en conjunto estructuran la forma metodológica. En la aplicación del método científico se utilizó el análisis y la síntesis, entendida la primera como la descomposición de un todo en sus partes que estudia cada uno de sus elementos por separado, el cual permitirá localizar y desagregar todos los elementos relacionados con el problema, facilitando la interpretación para posteriormente formular el diagnóstico.

El tipo de investigación que se utilizó fue exploratoria debido a que actualmente existe poca información con relación al tema de investigación. Además, se carece de estudios orientados al diseño de un Modelo de Calidad para el Programa de Ludotecas NAVES del municipio de Antiguo Cuscatlán, por lo que la investigación exploratoria, permitió descubrir fundamentalmente las deficiencias relacionadas con la prestación de los servicios ofrecidos por la Ludoteca, con la finalidad de diseñar un Modelo de Calidad que ayude a mejorar el servicio que esta brinda en dicho municipio.

Los principales hallazgos fueron que el personal de la Ludoteca es insuficiente para atender a la cantidad de niños que visitan la institución, por esta razón es difícil tener un control que garantice la seguridad de los niños y niñas. Las instalaciones no poseen la capacidad para ofrecer un buen servicio, esto a su vez se reflejó en las respuestas de los padres o encargados.

A través del diagnóstico se determinó que la Ludoteca no cuenta con herramientas administrativas tales como: Manual de Organización y Manual de Descripción de Puestos.

Se concluye que entre los aspectos que impiden que la Ludoteca brinde un servicio de calidad a los niños tenemos: el espacio físico de la Ludoteca, poco personal para la cantidad de niños que asisten a está, asignación inadecuada de horarios y días a los niños y niñas.

El personal no está consiente de los lineamientos que tiene definidos la Ludoteca, lo cual puede llegar a repercutir en el desempeño de las actividades.

La Ludoteca no cuenta con las herramientas administrativas necesarias para llevar a cabo sus actividades. Algunas de las zonas de recreación con las que cuenta la Ludoteca no están siendo optimizadas.

En vista de las deficiencias detectadas en el diagnóstico, la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán debe diseñar un Modelo de Calidad, donde se detallen las actividades a desarrollar para mejorar la calidad en la prestación de los servicios que ofrece, beneficiando a los niños y niñas de ese municipio.

Se recomienda a la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán la implementación de un Manual de Organización y Descripción de Puestos, ya que estos servirán como lineamientos para el personal que permitirá orientar su trabajo a un servicio eficiente y de calidad.

El personal de la Ludoteca es insuficiente para prestar un eficiente servicio, por lo tanto se recomienda buscar los medios tales como convenios con universidades para que estudiantes de carreras pedagógicas puedan realizar su servicio social dentro del Programa de Ludoteca NAVES.

El personal necesita lineamientos que lo lleven a ofrecer un servicio eficiente y de calidad, tomando en cuenta las diferentes opiniones de los padres de familia y las necesidades de los niños y niñas.

Es recomendable que el personal de la Ludoteca, incentive a los niños para que jueguen en las otras zonas y de esta manera lograr el desarrollo de los niños en todos los aspectos ya sea musical, en lectura, en arte, etc., por medio del aprovechamiento de los demás recursos con los que cuenta la Ludoteca.

INTRODUCCIÓN

La calidad es hacer bien las cosas desde la primera vez y es perceptible al adquirir un bien o un servicio; es por ello que las empresas e instituciones cada día se están preocupando más por la calidad de los bienes y servicios que producen. Debido a ello diversos autores han diseñado diferentes sistemas y modelos de calidad adaptable a las organizaciones, para que estas sean más competitivas en un mundo de cambios tan acelerados.

Es por ello que se desarrollara el siguiente modelo de calidad para la Fundación La Niñez Primero (FUNIPRI), para ser aplicado en su programa de Ludotecas NAVES en el municipio de Antigua Cuscatlán, con el fin de mejorar la calidad en los servicios brindados a la niñez salvadoreña.

En el presente capítulo se abordaran las generalidades sobre FUNIPRI y de cómo esta dió origen al programa de Ludotecas NAVES en nuestro país, convirtiéndose en una obra con un enorme beneficio social.

Se abordaran los aspectos teóricos sobre la calidad, calidad en el servicio y servicio al cliente, siendo esta la base teórica que para la creación del modelo de calidad.

Se detallaran además, diferentes modelos de calidad tales como: Primero estoy yo, Dirección de los servicios de calidad al cliente, La calidad del servicio y La revolución del servicio; los cuales pueden ser aplicables a instituciones que brindan servicios, tomando como base el modelo "Primero estoy Yo" para la realización del presente trabajo de investigación y la posterior realización de la propuesta.

En las organizaciones es muy importante contar con una estructura que le permita realizar sus diferentes actividades con el fin de alcanzar la calidad de las mismas, es por eso que en las empresas el concepto de calidad ya no es extraño y en las organizaciones sin fines de lucro están reconociendo la importancia que la calidad adquiere a la hora de prestar sus servicios.

En la Fundación la Niñez Primero, a través de su programa de Ludotecas NAVES, brindan servicios orientados a beneficiar a la niñez, con la realización de actividades lúdico recreativas que tienen como finalidad inculcar valores en los niños y niñas del municipio de Antigua Cuscatlán.

A continuación se presentan las herramientas utilizadas para la recolección de datos, las cuales fueron la entrevista dirigida a los empleados, y la encuesta orientada a los padres de familia, estas permitieron la identificación de las deficiencias y fallas dentro de la Ludoteca.

El presente estudio tuvo como objeto identificar las posibles deficiencias de la Ludoteca en la prestación de sus servicios para la posterior realización de un diagnóstico de la situación actual de este centro infantil con la finalidad de corregir dichas deficiencias.

El presente capítulo contiene el modelo de calidad propuesto para la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán, el cual fue diseñado tomando como base la problemática encontrada en dicha ludoteca, este tiene como propósito mejorar la atención a los niños y niñas que visitan dicha Ludoteca y con ello lograr brindar un servicio eficiente y con calidad.

La estructura del modelo de calidad corresponde a las necesidades detectadas en la investigación de campo. Esta propuesta comprende: misión, visión, objetivos, estructura organizativa propuesta, políticas y estrategias para la calidad.

Para garantizar la eficacia del modelo propuesto, se propone también la creación del comité de calidad definiendo a su vez las funciones que tendrán los miembros del comité; se incluyen también el manual de puestos para el personal ludotecario y por último el plan de implementación.

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA FUNDACIÓN LA NIÑEZ PRIMERO (FUNIPRI), EL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE ADMINISTRACIÓN, MODELOS DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE.

A. GENERALIDADES DE LA FUNDACIÓN LA NIÑEZ PRIMERO.

1. Antecedentes.

La Fundación la Niñez Primero, es una institución sin fines de lucro cuya actividad principal es operar Ludotecas NAVES, que son espacios lúdicos recreativos donde los niños y niñas de 3 a 12 años aprenden jugando.

FUNIPRI nace como una iniciativa de la Licda. Lourdes Rodríguez de Flores, Ex-Primera Dama de la República en el período presidencial comprendido entre 1999-2004, identificada con las necesidades más apremiantes de la niñez en El Salvador.

En octubre del año 2001, la Licda. de Flores, conoce el proyecto presentado por doña Nohra de Pastrana, entonces Primera Dama de Colombia quién a su vez invita a las demás Primeras Damas a dar continuidad al proyecto.

En enero del 2002, doña Lourdes de Flores visita y conoce las Ludotecas NAVES en Colombia, recibiendo posteriormente el acompañamiento de la Corporación Día del Niño en Colombia, impulsadora del proyecto en dicho país. A partir de ello empieza todo un trabajo en la elaboración del documento que daría forma al proyecto. Compartió su idea con personas cercanas a ella y empresarios comprometidos socialmente con su país. De esta forma encontró eco y apoyo en ellos y fue así como el 10 de septiembre de ese año, firman el Acta de Constitucionalidad de la Fundación.

La Fundación nace con el respaldo de empresas privadas entre ellas: TACA, MacCann Ericsson, El Diario de Hoy, Telecorporación Salvadoreña y AFP Confía.

Para apoyar este proceso FUNIPRI impulsa el Programa Ludoteca NAVES, con el cual gestiona inicialmente alianzas estratégicas para que la empresa privada, personas naturales y ONG que financian este tipo de actividades, canalicen parte de sus recursos directamente a la niñez desfavorecida, aportando para que a través de la Fundación, se realice una verdadera labor social. Con los fondos recibidos, la

Fundación coordina el montaje de Ludotecas NAVES en los lugares más desprovistos de recreación y áreas de extrema pobreza.

En nuestro país las Ludotecas NAVES cumplen un papel importante para la población, ya que las actividades que realizan son indispensables para el desarrollo social de la infancia de cada municipio al cual estas pertenecen.

FUNIPRI opera actualmente quince Ludotecas ubicadas en:

- San Rafael, Chalatenango.
- Comacarán, San Miguel.
- Turín, Ahuchapán.
- San Isidro, Cabañas.
- Santo Domingo, San Vicente.
- La Palma, Chalatenango.
- Sonsonate, Sonsonate.
- San José Guayabal, Cuscatlán.
- San Luís Talpa, La Paz.
- San Julián, Sonsonate.
- Comayagua, La Libertad.
- Antiguo Cuscatlán, La Libertad.
- San Francisco Javier, Usulután.
- Rosario de la Paz, La Paz.
- Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, San Salvador.¹

2. Ubicación geográfica.

La Fundación la Niñez Primero, se encuentra ubicada en Calle José Martí y 7ª Calle Pte. Bis # 276, Colonia Escalón. San Salvador. (VER ANEXO 1)

¹ Fundación la Niñez Primero.

3. Misión.

“Crear y facilitar espacios para programas lúdicos a nivel nacional para los niños y niñas de El Salvador, a través de realizar alianzas estratégicas con socios locales y empresarios visionarios.”²

4. Visión.

“La única ONG líder con cobertura nacional, con programas lúdicos, que ha formado integralmente a gran número de la niñez, que ha mejorado su calidad de vida, promovido sus derechos; posicionada como agente de cambio social, centrada en la convivencia comunitaria y familiar; autosostenible con alianzas estratégicas sólidas con socios con gran responsabilidad empresarial social.”³

5. Objetivos.⁴

a. General.

Propiciar espacios de Ludotecas para contribuir a la solución de la problemática específica de la niñez en cada municipio que ayude a mejorar la calidad de vida de las niñas y niños a nivel nacional, su familia y su entorno comunitario local.

b. Específicos.

- Implementar actividades y programas lúdicos a fin de dinamizar procesos de desarrollo social para los niños y niñas entre 3 y 12 años.
- Convocar la participación de niños y niñas entre 3 y 12 años socialmente menos favorecidos, para involucrarlos en procesos de desarrollo humano.
- Realizar la gestión necesaria para garantizar la sostenibilidad del programa y el compromiso activo de la comunidad en relación con la calidad de vida de los niños y niñas.

² www.ludotecaselsalvador.org.

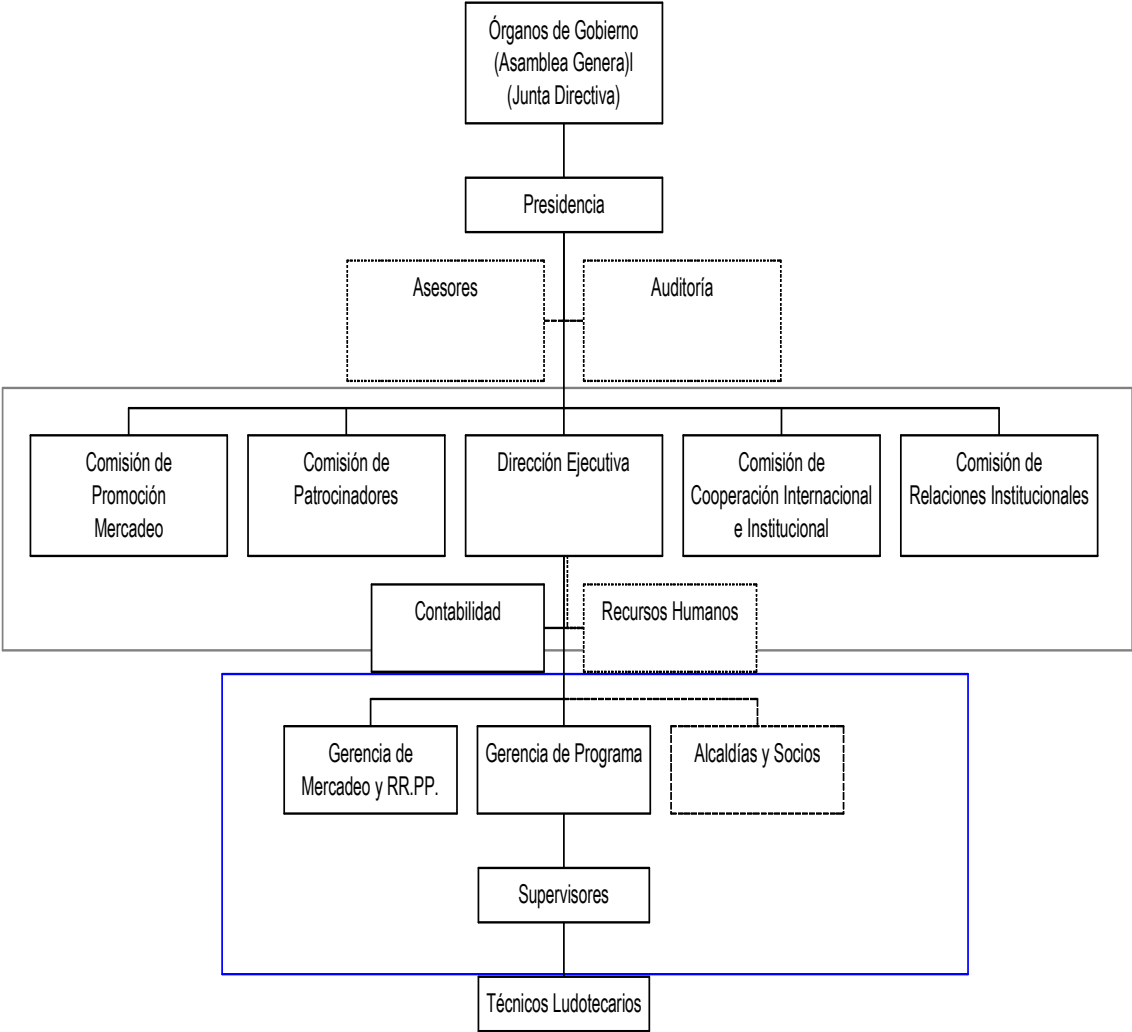
³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

- Promover los derechos de la niñez y adolescencia para lograr cambios a futuro en la calidad de vida de los municipios en donde se trabaje.
- Lograr que el juego sea un medio para que la niñez alcance su desarrollo integral.
- Ampliar la gama de programas orientados a la niñez salvadoreña, basados en la Ludotecas.
- Lograr la autosostenibilidad financiera de los programas, aumentando los patrocinadores, socios estratégicos y la membresía.
- Fortalecer la institución, en cuanto a su estructura organizativa, equipamiento y recursos humanos.

6. Estructura organizativa de la Fundación la Niñez Primero.

Figura N° 1.



FUENTE: Organigrama proporcionado por la Fundación la Niñez Primero.

7. Recursos.

Se formó la Junta Directiva de la Fundación la Niñez Primero, integrada por personas independientes y representantes de empresas privadas que brindan apoyo incondicional, ya que son empresarios comprometidos socialmente con su país. Todos ellos deciden apoyar en invertir en este gran proyecto en pro de la niñez salvadoreña.

8. Servicios que ofrece la Fundación la Niñez Primero.

La Fundación la Niñez Primero está enfocada a velar porque se practiquen los derechos de la niñez, principalmente su derecho a recrearse.

Inicialmente gestiona alianzas estratégicas para que la empresa privada, canalice parte de sus ganancias directamente a la niñez más desfavorecida, aportando para que a través de la Fundación, realice una verdadera labor social.

Con los fondos recibidos de la empresa privada, la Fundación coordina el montaje de Ludotecas NAVES en los lugares más desprovistos de recreación y áreas de extrema pobreza.

B. GENERALIDADES DEL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES.

1. Ludotecas NAVES.

a. Definiciones.

i. Ludotecas.

La palabra Ludoteca deriva del latín **LUDUS** que quiere decir juego, juguete; y del griego **THÉKE** que significa cofre y caja.

En la actualidad las Ludotecas son espacios de carácter público, que se diseñan para que los infantes realicen actividades orientadas a aprender jugando.

Una Ludoteca se puede definir como: "instituciones recreativo - culturales especialmente pensadas para desarrollar la personalidad del niño principalmente a través del juego y del juguete. Con este objetivo,

posibilitan el juego infantil con la oferta tanto de los materiales necesarios (juguetes, espacios de juego abiertos y cerrados) como de las orientaciones, ayudas y compañía que necesiten para jugar."

ii. NAVES.

La sigla NAVES tiene un significado especial:

N : Niños y Niñas.

A : Aprendiendo.

V : Viviendo.

E : Experimentando.

S : Socializando.

iii. Ludotecas NAVES.

Las Ludotecas NAVES son espacios que permiten el desarrollo integral de los niños y niñas a través del juego y por medio de ellas se busca lograr cambios de calidad de vida del municipio.

b. Antecedentes.

La Ludoteca es un centro infantil de tiempo libre que pone a disposición de los niños una colección de juguetes para ser utilizados en el mismo local o para ser tomados en préstamo. Podemos decir que "la Ludoteca es al juguete lo que la biblioteca al libro".

Fué en Estados Unidos, en 1934, donde se abrió la primera Ludoteca. En la actualidad están recomendadas por la UNESCO y en algunos países como Inglaterra, Canadá, Francia, Suiza, Bélgica y los países nórdicos hay un acelerado desarrollo de creación de nuevas; en ellos se organizan alrededor de asociaciones nacionales o federaciones. En Londres, en 1978, se celebró el Primer Congreso Mundial de Ludotecas. El segundo se realizó en Estocolmo y el tercero en Bruselas, en mayo de 2001.

En la mayoría de los casos, las Ludotecas están vinculadas a los municipios o delegaciones provinciales de los ministerios de cultura; a estructuras ya existentes como las casas del niño y las bibliotecas infantiles, aunque algunas funcionan en forma independiente de estructuras públicas y/o asociativas, constituidas como una entidad por sí mismas.

Hoy en día, la mayoría de las Ludotecas poseen una estructura administrativa y métodos de trabajo precisos. Los especialistas y responsables de ellas estiman que el juguete no es un objeto para la simple diversión, sino que lo reconocen como un útil instrumento de adecuación, que puede rivalizar con el disco y el libro en la tarea educativa y en el uso constructivo del tiempo libre.

c. Clasificación de las Ludotecas NAVES.

Las Ludotecas NAVES presentan diferentes modalidades, las cuales se definen a continuación:

i. Municipales.

Son las que funcionan en los municipios y tienen un espacio físico como sede principal del programa, donde pueden acceder a sus servicios todos los miembros de la comunidad que lo deseen, por ser de carácter público.⁵

ii. Hospitalarias.

Funcionan en instituciones hospitalarias, y prestan sus servicios a los niños y niñas que se encuentran en estancia temporal por enfermedad; adicionalmente, extienden sus servicios a los padres de los niños y niñas usuales del programa.⁶

iii. Viajeras.

Ofrece sus servicios a comunidades que por razones de distancia y dificultad de acceso no pueden disfrutar los servicios ofrecidos por la Ludoteca del municipio, recorriendo una zona determinada con el fin de lograr los objetivos del programa.⁷

⁵ www.corporacióndelniño.com.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid

d. Características de las Ludotecas NAVES.

Las Ludotecas NAVES tienen las siguientes características:

- Apadrinamiento de una entidad para garantizar su adecuado funcionamiento.
- Vinculación y compromiso efectivo de las administraciones municipales y de las entidades locales en procesos de viabilidad, puesta en marcha y sostenibilidad.
- Planeación participativa en proyectos y actividades como vinculación activa de los niños, con padres de familia y con el entorno cercano a la Ludoteca.
- Monitoreo y evaluación constante de la gestión e impacto.
- Priorización en las poblaciones de riesgo social o más vulnerabilidad en municipios.

C. EL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES DE FUNIPRI EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN.

1. Antecedentes.

La Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán nace el 31 de marzo de 2004, gracias al esfuerzo conjunto de la Ex-Primera Dama de la República, Licda. Lourdes de Flores, y de la familia Paiz Andrade.

Antes que se inaugurara la Ludoteca NAVES en Antigua Cuscatlán, funcionaba la Escuela Municipal, ubicada en la alcaldía de dicho municipio, ofreciendo a los niños pequeños cursos de apoyo y ayuda psicológica a niños maltratados por la violencia intrafamiliar.

2. Ubicación geográfica.

La Ludoteca que servirá como base para la creación del Modelo de Calidad en el servicio, se encuentra ubicada en: Avenida Río Amazonas, Urbanización la Sultana 3, frente al complejo deportivo, en el municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de la Libertad. (VER ANEXO 2)

3. Visión

"Propiciar espacios lúdicos que permitan un cambio permanente en el desarrollo integral de niños y niñas del municipio de Antigua Cuscatlán."⁸

4. Misión

"Promover programas lúdicos que fortalezcan la calidad de vida de los niños y las niñas y la adolescencia de la comunidad."⁹

5. Objetivos de la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán.¹⁰

Objetivo general:

- Ofrecer a los niños y niñas del municipio espacios y programas lúdicos para estimular el desarrollo integral.

Objetivos específicos:

- Brindar espacios de recreación para niños y niñas del municipio de Antigua Cuscatlán.
- Fomentar valores.
- Que toda la ciudadanía participe en el trabajo de la Ludoteca NAVES.
- Ayudar a descubrir destrezas y habilidades en la niñez.

6. Principios que posee la Ludoteca:

Flexibilidad: que los programas de trabajo incluyan a toda clase de niños y niñas y que se adapten a las necesidades e intereses de cada uno.

Integridad: que los programas que se lleven a cabo incluyan todas las áreas necesarias para el desarrollo del niño y niña.

⁸ Información proporcionada por la Dirección de la Ludoteca de Antigua Cuscatlán.

⁹ *Ibíd.*

¹⁰ *Ibíd.*

7. Áreas de recreación y características físicas.

De acuerdo a la información proporcionada en la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán, esta cuenta con ocho zonas de recreación, las cuales se detallan a continuación:

- **Zona de ejercicios:** esta área ayuda a desarrollar la motricidad gruesa y mayor coordinación de los niños y niñas. Este desarrollo permite que los músculos grandes envíen al cerebro impulsos directamente relacionados con los músculos pequeños, y con ello su motricidad fina tiene mayor coordinación.
- **Zona de armar:** en esta zona se encuentran rompecabezas, juegos de memoria, loterías, dominós y más. Estos juegos permiten que los niños y niñas desarrollen habilidades de análisis, síntesis, concentración, desarrollo de la memoria a corto y largo plazo, coordinación y asociación.
- **Zona de reglas:** los juguetes que están ubicados en esta área, como “no te enojés”, ajedrez, damas chinas, entre otros juegos de mesa, permiten que los niños y niñas socialicen, no solamente con otros niños, sino también con adultos, padres de familia, maestros, etc. Son una herramienta indispensable para desarrollar el orden, la disciplina, el respeto y la honestidad.
- **Zona de tecnología:** a través de la tecnología se busca desarrollar la coordinación viso - motriz. Los niños y niñas aprenden jugando de manera interactiva e interesante para ellos. Aquí, hay computadoras con Software educativos actualizados y videos, entre otros recursos.
- **Zona de lectura:** La lectura recreativa es una de las mejores formas de combinar el aprendizaje y la diversión, además que le presenta a los niños y niñas y una forma atractiva de leer.
- **Zona de arte:** La oportunidad que tienen niños y niñas de expresarse a través del arte, permite fomentar en ellos seguridad en sí mismos, mejorar su nivel de autoestima y transmitir sus sentimientos más profundos.

- **Zona simbólica:** a través del juego se descubren los ideales, los sueños y los anhelos de los niños y niñas así como sus experiencias personales. Un niño juega lo que vive y vive lo que juega. Aquí los niños jugarán a “Ser...”.
- **Zona musical:** a través de los instrumentos los niños y niñas desarrollan habilidades acústicas realmente maravillosas.

8. Recursos.

a. Humanos.

- **Ludotecario:** es la persona encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades a realizar y los recursos con los que cuenta la Ludoteca NAVES y de llevar el control de la asistencia de los niños que visitan la Ludoteca. Asimismo realiza tareas que buscan acercar la Ludoteca a la comunidad.

Para que una Ludoteca o un espacio de participación infantil sea efectivamente un espacio público seguro, agradable, donde la imaginación y la convivencia sean los ejes principales, es indispensable que la persona que acompaña a los niños y las niñas en su proceso de desarrollo psicosocial, intelectual y afectivo sea capaz de divertirse con las niñas y los niños, así como crear un ambiente de tolerancia y respeto donde todos y todas se sientan con la libertad de experimentar, ser creativos participar en las actividades dirigidas. Esto es, la pieza clave de una Ludoteca no es ni el lugar ni los materiales, es la o él Ludotecario.

Ser Ludotecario o Ludotecaria es un interesante reto, tienen que conocer los procesos desarrollo de la niñez, saber cómo auxiliarse de los materiales didácticos, ser ordenada/o, al tiempo que dar rienda suelta a su sensibilidad y su gusto por convivir con las niñas y los niños.

Aspectos fundamentales que debe tener presente la ludotecaria o el ludotecario son:

- ✓ El juego es la prioridad. Esto quiere decir que aunque se estén trabajando aspectos formativos como la lectura, el razonamiento matemático o las habilidades manuales a través de las distintas actividades, adquirir estos conocimientos no son lo prioritario: lo es el juego.

- ✓ El ludotecario/a no es un profesor/a, ya que su objetivo es distinto, es un facilitador/a de las actividades lúdicas.
 - ✓ Para facilitar el manejo y la comprensión del paquete lúdico, la o el ludotecario deberá conocer previamente el contenido.
 - ✓ Es fundamental que se promueva un ambiente recreativo y divertido, que haga que las niñas y los niños realmente disfruten de la actividad.
 - ✓ Hay que recordar que la disposición para compartir y guiar la actividad depende en gran medida del entusiasmo de la o el ludotecario/a.
 - ✓ Las personas que guiarán las actividades deben tener una actitud positiva, accesible, cordial y respetuosa con las niñas y los niños.
 - ✓ Fomentar el respeto entre todas y todos debe ser un elemento presente en todo momento; en caso que haya niñas o niños que no deseen participar y sólo quieran jugar, se debe respetar su decisión.
-
- **Dos asistentes:** son colaboradores de los ludotecarios, se encargan de supervisar las tareas que los niños realizan en las ocho zonas de recreación que la Ludoteca posee; a fin de que los niños y niñas puedan aprovechar al máximo los recursos de la institución y también velan por la seguridad de los menores.
 - **Un jardinero:** se encarga de mantener una imagen agradable de la Ludoteca.
 - **Tres vigilantes:** uno se encarga de la vigilancia en el transcurso del día y dos cuidan de las instalaciones por la noche.

b. Financieros.

La Ludoteca NAVES cuenta con el apadrinamiento de Juguetón, ya que esta es una empresa privada con un alto compromiso social, y con todo el apoyo de la Alcaldía de Antigua Cuscatlán, ya que esta absorbe el costo de los servicios básicos tales como: salarios, limpieza, jardinería, vigilancia, etc.

c. Físicos.

- Libros de lectura y dibujo.
- Cuatro computadoras, de las cuales una tiene servicio de internet.
- Juguetes adecuados a las diferentes zonas y edades.
- Mesas y sillas adecuadas a los niños.
- Servicios sanitarios exclusivo para niños.
- Servicios sanitarios para el personal de la Ludoteca.
- Zona verde.
- Instalaciones con aire acondicionado.
- Un titiritero (teatro de títeres).

9. Servicios que ofrece al Municipio.

Dentro de los diferentes servicios que ofrece la Ludoteca al municipio se encuentra la Ludoteca Viajera, esta promueve los servicios entre las diferentes comunidades y caseríos donde viven los niños y niñas que no cuentan con los recursos para asistir a la Ludoteca.

Recreación a través de actividades lúdico recreativas en las instalaciones de la Ludoteca, en los horarios de lunes a viernes de 8:00 a 10:00a.m. , 10:00 a 11:45 a.m., 1:00 a 3:00 p.m., 3:00 a 4:30 p.m.

Los niños y niñas que asisten a la Ludoteca NAVES no tienen que pagar, para entrar únicamente reservar su espacio en el horario y la fecha en la que llegarán.

10. Marco legal de la Ludoteca NAVES

El marco legal que las rige es un convenio entre la Alcaldía de Antiguo Cuscatlán y la FUNIPRI, es un convenio de cooperación entre estas entidades en el cual se detallan las responsabilidades que cada una de ellas debe de cumplir para el funcionamiento de la misma.

D. FUNDAMENTOS TEORICOS SOBRE ADMINISTRACION.

1. Administración.

Una organización sin fines de lucro es aquella cuyo objetivo es distinto a la obtención de beneficios para sus propietarios. Específicamente su objetivo se centra en facilitar servicios. En entidades como estas, las decisiones que toman los directivos van encaminadas a facilitar los mejores servicios posibles con los recursos disponibles.

El éxito de este tipo de organizaciones es medido en primer lugar por la cantidad de servicios que provee y por la calidad de los mismos, medido por la contribución que se da al bienestar público. Teniendo en cuenta esto, los directivos deben asegurar de alguna forma que los recursos sean utilizados con eficiencia y eficacia, es ahí donde juega un papel importante la administración, ya que a través de ella se logrará que los recursos disponibles sean utilizados de la mejor manera.

a. Definición.

La administración es la utilización óptima de los recursos disponibles dentro de las organizaciones, haciendo las cosas a través de otros y con un mínimo de esfuerzo, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos de una organización. Algunas definiciones de administración son:

"La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos."¹¹

¹¹ Koontz, Harold. Administración. 6ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México 1998. Pag. 6

"Es el proceso de planear, instrumentar y evaluar las actividades de un grupo de personas que trabajan para la consecución de una meta en común."¹²

"Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar los recursos de una organización para lograr los objetivos de la misma."¹³

b. Importancia.

Quienes asumen la responsabilidad de emprender acciones que permitan a los individuos llevar a cabo sus mejores contribuciones al cumplimiento de los objetivos grupales son los administradores.

En consecuencia, la administración es aplicada de igual manera a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas, industrias manufactureras y de servicios.

2. Proceso Administrativo.

a. Definiciones.

i. Proceso Administrativo.

Según Harold Koontz el proceso administrativo es aquel que: reúne conceptos, principios, técnicas y conocimientos de otros campos y enfoques administrativos, su intención es desarrollar recursos técnicos de aplicación práctica. Desarrolla un sistema de clasificación basado en las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control.¹⁴

ii. Planeación.

La planeación juega un papel muy importante en toda organización; ya que esta obliga a formular objetivos, a determinar qué programa de acción o actividades van a ser necesarias poner en marcha y de que forma.

¹² Stanton, William y otros, Fundamentos de Marketing, 11ª Edición, México 1999, Mc Graw Hill

¹³ <http://www.monografias.com>

¹⁴ Koontz, Harold y Weihrich. Administración Una Perspectiva Global, 11ª Edición, México 1999, Mc Graw Hill

Algunas definiciones de planeación son:

"Es la actitud de fijar metas, determinar las tareas a llevar a cabo para cumplirlas, asignar las tareas a otros, supervisar el progreso de acuerdo con el plan y revisar el plan para reflejar información nueva."¹⁵

"La planeación incluye la selección de misión, objetivos y las acciones para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, seleccionar cursos futuros de acción entre varias acciones".¹⁶

iii. Organización.

La organización es la fase del proceso administrativo donde se detalla todo el trabajo a ejecutarse para alcanzar las metas de la organización.

Algunas definiciones de organización son:

Según James Stoner "la organización es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda lograr los objetivos de la organización de manera eficiente"¹⁷.

"Organizar es agrupar actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisar y para coordinar tanto en sentido horizontal como vertical de toda la estructura de la empresa."¹⁸

iv. Dirección.

La dirección es el proceso que consiste en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, a través de adecuados canales de comunicación, un estilo de liderazgo definido, acorde a las características que presenta el grupo bajo su mando para que motive a los subordinados a trabajar en armonía y se obtengan los resultados esperados.

v. Control.

Según James Stoner: El control es el esfuerzo sistemático para fijar niveles de desempeño con objetivos de planeación, para diseñar los sistemas de retroalimentación de la información, para comparar el

¹⁵ Hellriegel Don, Slocuw John, Woodman Richard. "Comportamiento Organizacional". México: Editorial Internacional Thompson. Octava edición, 1999.Pag.22

¹⁶ koontz Harold y Weihrich. "Administración: una Perspectiva global". Pag. 122

¹⁷ Stoner, James A. "Administración " México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Tercera edición, 1989, Pag. 277.

¹⁸ Koontz y Odonell. "Administración". México: Editorial Mc Graw Hill, octava Edición, Pag. 252.

desempeño real con esos niveles determinados de antemano para determinar si hay desviaciones y medir su importancia, y para tomar las medidas correspondientes a garantizar que todos los recursos de la empresa se utilicen en la forma mas eficaz y eficiente posible en la obtención de los objetivos organizacionales.¹⁹

b. Importancia del Proceso Administrativo.

La administración de la calidad es la integración de todas las funciones básicas (planeación, organización, dirección y control) y procesos de una organización, con el fin de lograr un mejoramiento continuo de la calidad de los bienes y servicios que en ella se producen.

Es de gran importancia para las organizaciones la planificación e implementación del proceso administrativo ya que, en la función de planeación se determinan los objetivos de una organización y se establecen las estrategias adecuadas para su consecución.

La calidad es un objetivo de alta prioridad en la planeación. Una vez elaborados los objetivos y las estrategias se deben diseñar y desarrollar una organización apta para el cumplimiento de los objetivos. La dirección centra su atención en los empleados de la organización ya que, su propósito principal es canalizar la conducta humana hacia los objetivos de la organización; y finalmente la función de control cuya finalidad es la de asegurar que la organización permanezca en los objetivos establecidos.

¹⁹ Stoner James A.F. y Wankel Harles. "Administración". Tercera edición.

E. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE MODELOS DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE.

1. Calidad.

a. Antecedentes.

El punto crítico de la historia de la calidad se presentó en Japón, después de la segunda guerra mundial. La industria Japonesa estaba totalmente destruida y había que reconstruirla desde el principio.

El termino calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. La preocupación por la calidad es muy antigua, y hoy por hoy toda empresa quiere tener productos y servicios de calidad.

Muchos autores han escrito recientemente, sobre la calidad y han llegado a la conclusión que no hay una definición exacta de lo que es la calidad. La calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra. Va cambiando a lo largo de la vida y cambia de una generación a otra. Además varía de acuerdo a las diferentes facetas de la actividad humana. Significa hacer las cosas bien en la organización desde la primera vez, en lugar de cometer errores y corregirlos.

Una de las definiciones que tratan de captar la esencia de la filosofía de la calidad es a través de W. Edwards Deming: la administración de la calidad total significa que la cultura de la organización se define y fundamenta en conseguir constantemente la satisfacción de los clientes, por medio de un sistema integral de instrumentos, técnicas y capacitación. Esto implica la superación constante de los procesos de la organización, la cual deriva de los productos y servicios de la calidad.

El proceso básico del pensamiento de la gerencia occidental cambiará la próxima década más de lo que ha cambiado en los últimos cincuenta años.

La revolución es inminente y no se detendrá. Llámese revolución del cliente, revolución de la calidad, revolución del servicio o como se quiera. Las diversas energías y líneas de acción que las empresas lanzan están empezando a converger en un foco único: ganar y conservar al cliente, haciendo lo correcto de un modo sobresaliente. Es fácil decirlo, pero hacerlo exige realmente que aprendamos a administrar de una manera aplicando lo que nos han enseñado.

En su forma más sencilla, el enfoque del servicio al cliente se ha convertido en una búsqueda indisciplinada de técnicas para lograr que los empleados sean "amables" y los clientes queden "satisfechos".

b. Definiciones de la Calidad.

La definición de calidad es un termino subjetivo, es decir que no existe escala numérica para medir el grado de calidad de los bienes y/o servicios que se consumen.

Cuando se dice que algo es de calidad, se habla de un juicio positivo respecto a las características de ese objeto o servicio; es decir que este término subjetivo es el equivalente a eficiencia y perfección.

El concepto de calidad difiere generalmente de un autor a otro, ya que depende el juicio de valor sobre el cual se basan para definirlo, sin embargo en las ultimas cinco décadas muchos expertos en el tema como el doctor Jurán, Deming, Ishikawa, Crosby y otros, han definido la calidad casi del mismo punto de vista, el cual es orientado directamente a satisfacer al cliente, tal y como lo plantea Jurán quien define la calidad como " la aptitud para el uso, según lo juzga el usuario"²⁰.

Deming sostiene que la "calidad es un grado predecible de uniformidad y confiabilidad, a bajo costo y adecuado al mercado"²¹

Otras definiciones de calidad son las siguientes:

"Es el grado en que un producto corresponde a las expectativas del consumidor."²²

"Totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que se relaciona con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades."²³

c. Importancia.

La calidad es importante, ya que son los clientes quienes la definen a través de la percepción, de los detalles en el servicio recibido. Se debe pensar superar las expectativas del cliente creando un valor agregado en el servicio brindado, de esta forma no solo satisfacemos las necesidades, sino también logramos la fidelidad del cliente.

²⁰ Alvarenga Escobar, Moisés. 'Diseño de un modelo de calidad total para la Industria de helados del área Metropolitana de San Salvador'. Universidad de El Salvador, Diciembre 1999, pag. 27.

²¹ Alvarenga Escobar, Moisés. Idem. pag. 27.

²² Stanton J., William y otros. Fundamentos de Marketing. 10ª Edición. México. Editorial Mc Graw Hill. Pág.12

²³ Vela Pérez, Guadalupe del Carmen. Op. Cit. Glosario

d. Objetivos de la calidad.

Un objetivo, es un propósito que se pretende alcanzar y al que se dirigen los esfuerzos y recursos, por lo que toda organización que ofrezca productos y/o servicios de calidad debe tener en cuenta los siguientes objetivos:

- “Conocer las necesidades y expectativas de los clientes para que de esta forma sean atendidos satisfactoriamente.
- Hacer las cosas bien desde la primera vez, cometiendo cero errores en la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio.
- Incorporar en la organización el mejoramiento continuo mediante la flexibilidad de los procesos productivos y administrativos.
- Evitar reclamos, cambios, desperdicios o mala referencia de los productos o servicios por parte del cliente”.²⁴

e. Elementos de la calidad.

Las organizaciones deben contar con una guía de elementos que faciliten la aplicación de la calidad en los servicios que ofrecen al usuario.

Los elementos que se deben considerar son:

- Satisfacción en el trabajo.
- Atención con amabilidad y cortesía.
- Generación de confianza en el usuario.
- Crecimiento y aprendizaje en el trabajo.
- Demostración de interés en la satisfacción del usuario.
- Proyección de una imagen de servicio.
- La atención al usuario es prioridad.

²⁴ Vela Pérez, Guadalupe del Carmen. Diseño de un programa de calidad en el servicio al cliente para la Alcaldía de Nueva San Salvador. Departamento de la Libertad. Mayo 2003. Pág. 32

f. Principios de la administración de la Calidad.

Las organizaciones que se enfocan en la calidad cuentan con los mismos principios básicos de administración para tener éxito, independientemente del tipo de producto o servicio que provean. Estos principios son:

- **Fortalecimiento de los sistemas y procesos.** Al ver a una organización como una colección de sistemas y procesos interdependientes, los administradores pueden entender cómo ocurren los problemas y pueden fortalecer toda la organización.
- **Motivación a la participación del personal y al trabajo en equipo.** Todo empleado puede ayudar a garantizar la buena calidad si los administradores permiten al personal la resolución de problemas y recomendación de mejoras.
- **Las decisiones deben basarse en información fidedigna.** Al compilar y analizar datos exactos, oportunos y objetivos, los administradores pueden diagnosticar y resolver los problemas de la organización y medir el progreso.
- **Mejoramiento de la coordinación y la comunicación.** El personal en los diversos niveles de administración, unidades e instalaciones puede trabajar en conjunto para mejorar la calidad si comparte la información libremente y coordina sus actividades.
- **Compromiso por parte del liderazgo.** Cuando los líderes de una organización se comprometen a prestar servicios de buena calidad, los empleados lo aceptan como un principio fundamental para su propio trabajo.

2. Modelos de Calidad.

a. Definición de Modelo.

Un modelo sirve de guía dentro de las organizaciones tanto para el nivel directivo como para los niveles operativos; este proporciona tareas funcionales y responsabilidades claras y sencillas sin que esto pueda causar un aumento en los costos de la institución, al momento de brindar sus servicios a los usuarios.

Algunas definiciones de modelo son las siguientes:

"Un sistema teórico de relaciones que trata de captar los elementos esenciales en una situación del mundo real. En general, cualquier problema del mundo real constará de gran número de variables y de un gran número de relaciones, a menudo bastante complejas, entre ellas".²⁵

Concluyendo, un modelo es una herramienta que sirve para encaminar a la organización hacia una cultura de calidad, proporciona los grandes lineamientos necesarios para conseguir la mejora continua involucrando a toda la organización para el logro de los objetivos de la calidad.

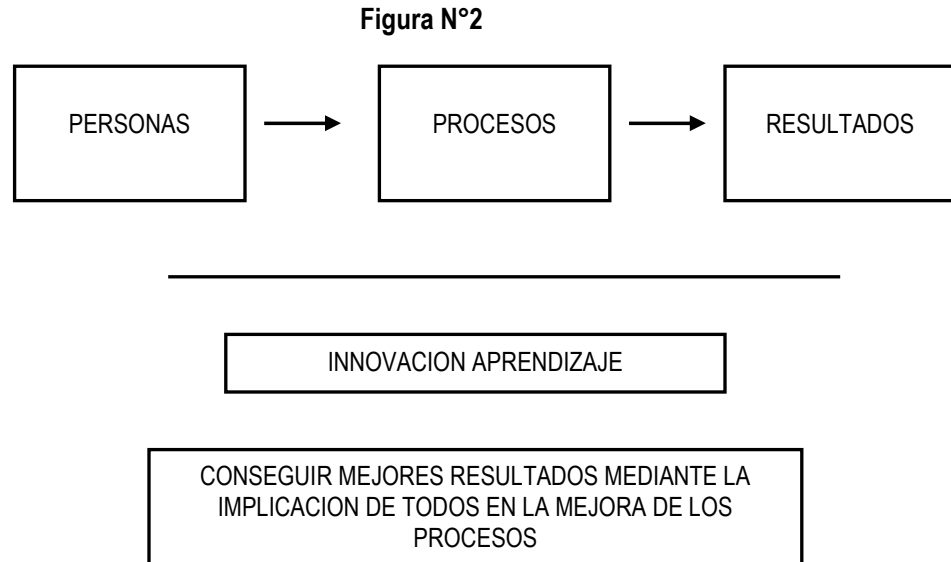
b. Definición de Modelo de Calidad.

No existe una definición específica de lo que es un Modelo de Calidad, pero conforme a la lectura en diferentes textos que hablan sobre la calidad, se puede definir de la siguiente forma: como una herramienta que involucra a todas las personas dentro de una organización, mejorando los procesos que las mismas desarrollan para obtener mejores resultados, beneficiando a la organización en el corto y mediano plazo, a la vez retroalimenta mediante la innovación y el aprendizaje en busca de la mejora continua.

Para una organización sin fines de lucro un Modelo de Calidad consiste en reunir todas las actividades y funciones que se realizan en la institución, de forma que ninguna de ellas este subordinada a la otra, en la cual todas se planeen, organicen, dirijan, controlen y ejecuten de modo formal y ordenadamente, con el fin de ofrecer un bien o servicio que cubra las necesidades y deseos del cliente o usuario, en este caso por tratarse de un servicio público tiene el objetivo de cubrir los estándares mínimos para una atención adecuada hacia los niños o alcanzar altos estándares de excelencia.

²⁵ Brand, Salvador Oswaldo, Diccionario de Ciencias Económicas y administrativas, pag. 203.

c. Elementos de un Modelo de Calidad simple²⁶:



3. Tipos de Modelos de Calidad

a. Modelo de Calidad de Edward Deming.

Este modelo busca la implementación general de todos los niveles de la organización, desde la dirección general hasta los puestos más inferiores; aún cuando se basa en el control estadístico de la calidad, concede más relevancia a los procesos que a los resultados.

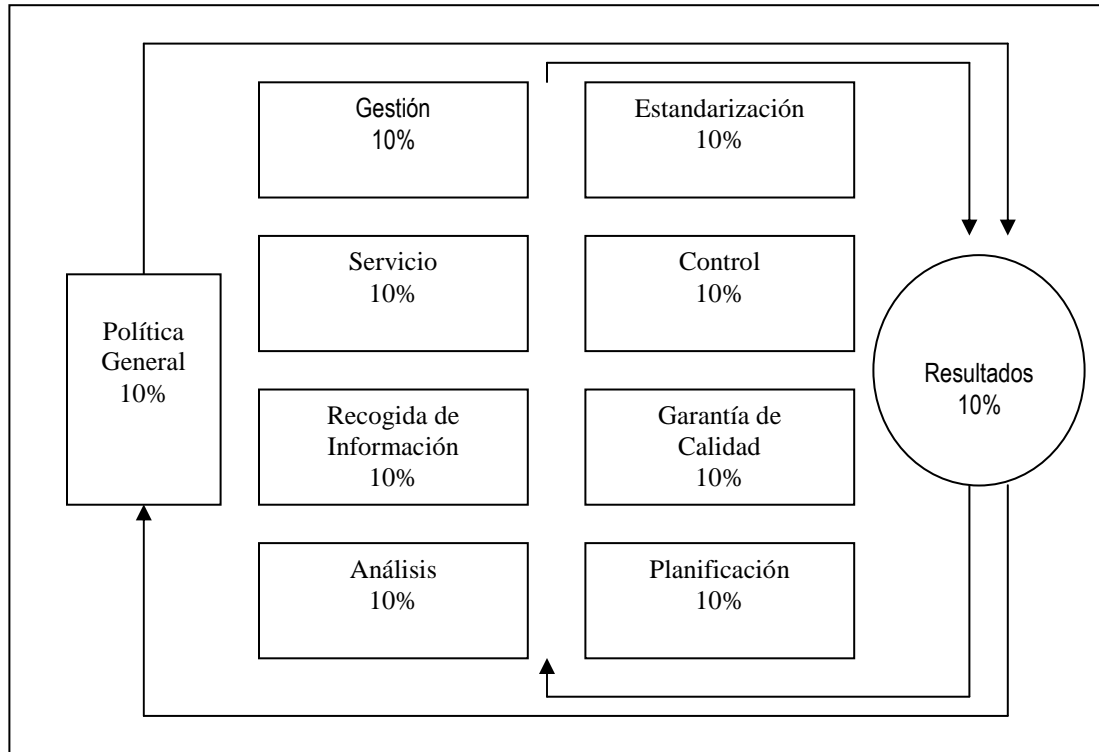
Edwards Deming enseñó la calidad a los japoneses y estableció una secuencia de acciones en torno a catorce principios. Sintetizando un modelo operativo de gestión de calidad que proporciona una base teórica de planificación de la calidad. (Ver figura 3)

La base es el firme propósito de mejora como filosofía. Para Deming es importante depender de la autoevaluación en lugar de la inspección, la implicación y el compromiso de todos en la mejora de la institución. Como premisas básicas destacan la previsión de los fallos o de los errores, la revisión del trabajo y la estandarización o generación de los buenos resultados obtenidos.

²⁶ Folleto de apoyo de la Cátedra de Administración Superior, Escuela de Administración de Empresas, 2005

Modelo Deming de la Calidad.²⁷

Figura N° 3



Cabe destacar que en este modelo todos los criterios tienen el mismo peso, mientras que en los demás, el peso está ponderado por criterios en función de procesos y resultados.

Principios de Deming.

Estos corresponden a los 14 puntos expresados por Deming como base para la transformación hacia la calidad. Se deben adoptar y actuar sobre estos catorce puntos como una demostración de interés de los directivos para encaminar a la institución hacia la calidad. Se trata de lograr los siguientes propósitos: permanecer en el negocio, proteger la inversión así como los puestos de trabajo.

²⁷ Folleto de apoyo de la Cátedra de Administración Superior, Escuela de Administración de Empresas, 2005

Estos principios son los siguientes:

1. Ser constante en el propósito de mejorar el servicio.

Hay que ser constantes para enfrentar los problemas del presente y del futuro. Ahora hay que mantener la calidad del servicio. Para el futuro, hay que ser igualmente constantes en el propósito y la dedicación. Hay que innovar para el futuro, investigar y mejorar los procesos.

2. Adoptar la filosofía de la calidad.

Aquí Deming se refiere al cambio de la filosofía dentro de la organización, con este principio se pretende comprometer a todas las personas que laboran dentro de la institución, para que conozcan las políticas y estrategias enfocadas a la calidad y de esta manera eliminar el temor al cambio al introducir un nuevo modelo.

3. Dejar de depender de la inspección en masa.

La inspección no cambia la calidad. La calidad cambia al mejorar los procesos, es mejor anticiparse a posibles errores o fallas, antes que corregirlas ya que esto conlleva a mayores costos.

4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base de sólo el precio.

Comprar sólo basándose en el precio termina en una baja calidad e incremento de los costos. Al evaluar a los proveedores, será un error hacer sólo en función del precio. No se puede desligar el precio con la calidad. De esta manera la relación con el proveedor será de largo plazo, pidiéndole la mejora continua.

5. Mejorar constante y continuamente el sistema de servicios.

El servicio debe ser trabajado y tratado como si fuese único. La calidad comienza con la idea y se mantendrá en todas y cada una de las actividades de los procesos y de ahí hasta el usuario, buscando entender el propósito, la forma y el uso del servicio. Las capacitaciones ayudarán a la mejora continua del servicio.

6. Implantar la formación de operarios y gerentes.

Los directivos deben aprender todo lo relacionado con la institución. Desde los insumos hasta la forma cómo el usuario acepta el servicio. Se debe entrenar trabajando en todos los procesos. Igualmente el personal debe tener oportunidades constantes de formación, buscando aprovechar sus habilidades en la forma más adecuada en cada caso.

7. Adoptar e implantar el liderazgo.

Deming hace una distinción clara entre supervisor y líder. La dirección no consiste en supervisar, sino en liderar. El líder debe conocer el trabajo a su cargo. Eliminar las barreras para que el personal esté orgulloso de su trabajo.

8. Desechar el miedo.

Para brindar lo mejor de sí no hay que tener miedo. Hay que sentirse seguro. Ello permite introducir conocimientos nuevos. Preguntar por lo que no se sabe. Perder el miedo a equivocarse. A proponer ideas de mejora.

9. Derribar las barreras entre las áreas de la empresa.

Hay que optimizar el trabajo total, por encima del trabajo de las áreas individuales. Ello incluye el conocimiento del interés de los usuarios.

10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para el trabajo.

Con éstos lo que se consigue es que el personal piense que las mejoras sólo dependen de cada uno y no del conjunto. Pueden generar frustraciones y resentimientos.

11. Eliminar las metas numéricas para el personal.

Se trata de los cupos de rendimientos por hora. Generalmente se establecen a partir de los promedios. Puede evitar la mejora de la calidad en el servicio. Ahoga la satisfacción por el trabajo bien hecho.

12. Eliminar las barreras que limitan al personal de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.

Esto es válido tanto para los directivos como para el personal. El empleado debe conocer que su trabajo está bien hecho, y sentirse orgulloso del mismo.

13. Estimular la educación y la auto mejora de todos.

Cada día debemos preguntarnos sobre lo que hemos aprendido. Deben estar abiertas las oportunidades de educación y aprender por sí mismo.

14. Actuar para lograr la transformación.

Los directivos deben conocer el significado y alcances de los trece puntos anteriores, y actuar en consecuencia para conseguir el cambio.

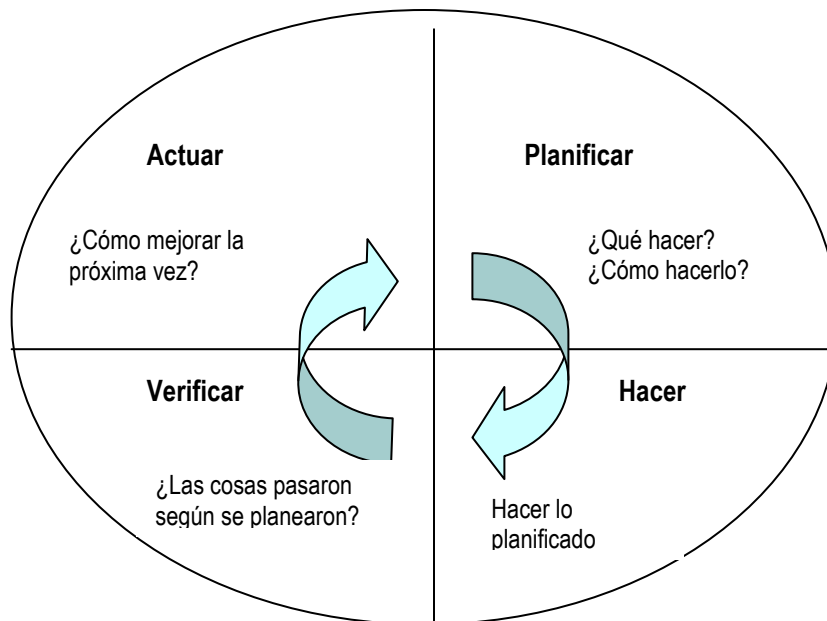
La secuencia de estos principios, el llamado Reloj de Deming, muestra los pasos y la forma de llevar a cabo en la práctica el modelo. Lo importante es su carácter recurrente que unido al llamado Ciclo de

Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) determina una espiral interminable y unida de ciclos continuados de mejora, a la vez que es un aseguramiento de la calidad conseguida.

El llamado Ciclo de Deming constituye una herramienta valiosa para llevar adelante la mejora de los procesos en las organizaciones. Constituye al mismo tiempo, un símbolo de la mejora continúa.

El ciclo Deming desarrollado por Shewhart es un modelo del proceso administrativo dividido en cuatro fases:²⁸

Figura N° 4



Sus fases o acciones se pueden definir de la siguiente manera:

Planear es proyectar un servicio con base a la necesidad del usuario, señalando especificaciones y los procesos a seguir.

Hacer o llevar adelante lo planeado.

Verificar es controlar el servicio conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso en la prestación de los mismos.

²⁸ Folleto proporcionado en la cátedra de Administración Superior, Universidad de El Salvador, año 2004.

Actuar es Interpretar reportes, registros para actuar a través de cambios en el diseño de los nuevos procesos del servicio para lograr la mejora continua.

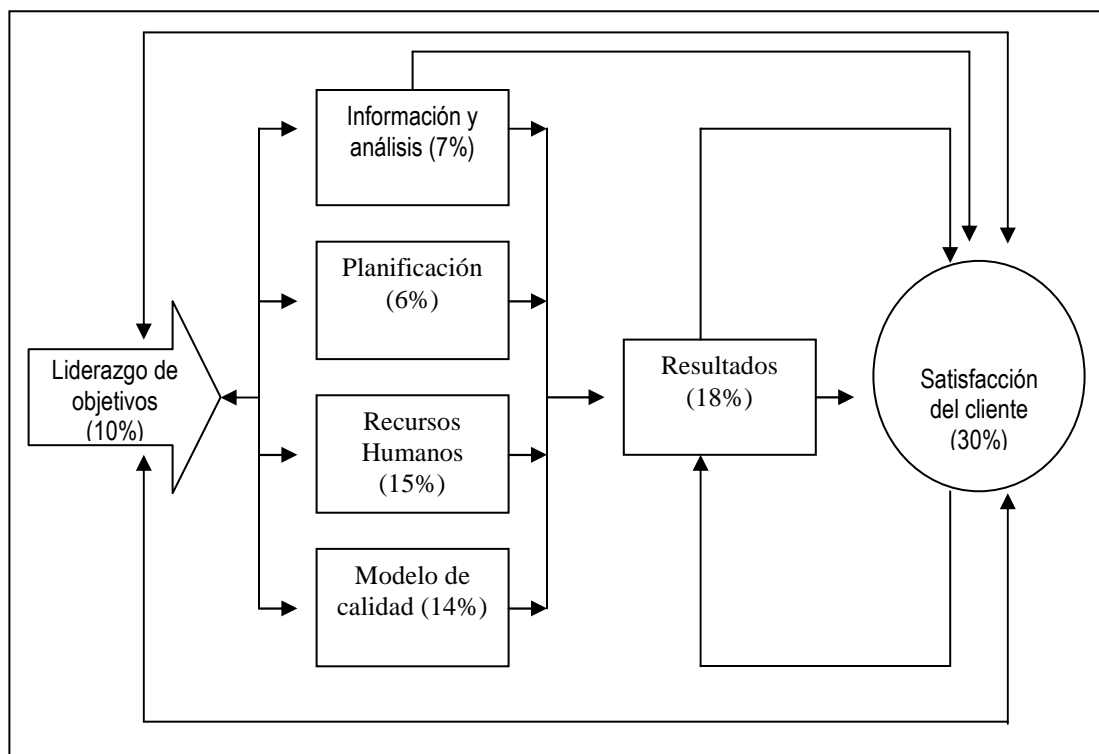
b. Modelo de Calidad de Malcolm Baldrige.

Este modelo presenta una mayor complejidad que el Modelo de Deming, ya que establece diferentes ponderaciones porcentuales para distintas categorías estimativas. Además fija como metas a conseguir, no tanto los resultados mismos cuanto a la satisfacción del cliente. Otra novedad la constituye la aparición de una nueva categoría, la cual es la del liderazgo de los directivos.

La valoración de la calidad según este modelo se realiza en torno a cuatro elementos principales, que se concretan en seis categorías a cada una de las cuales se otorga una valoración.

Modelo Baldrige de Calidad²⁹.

Figura N° 5.



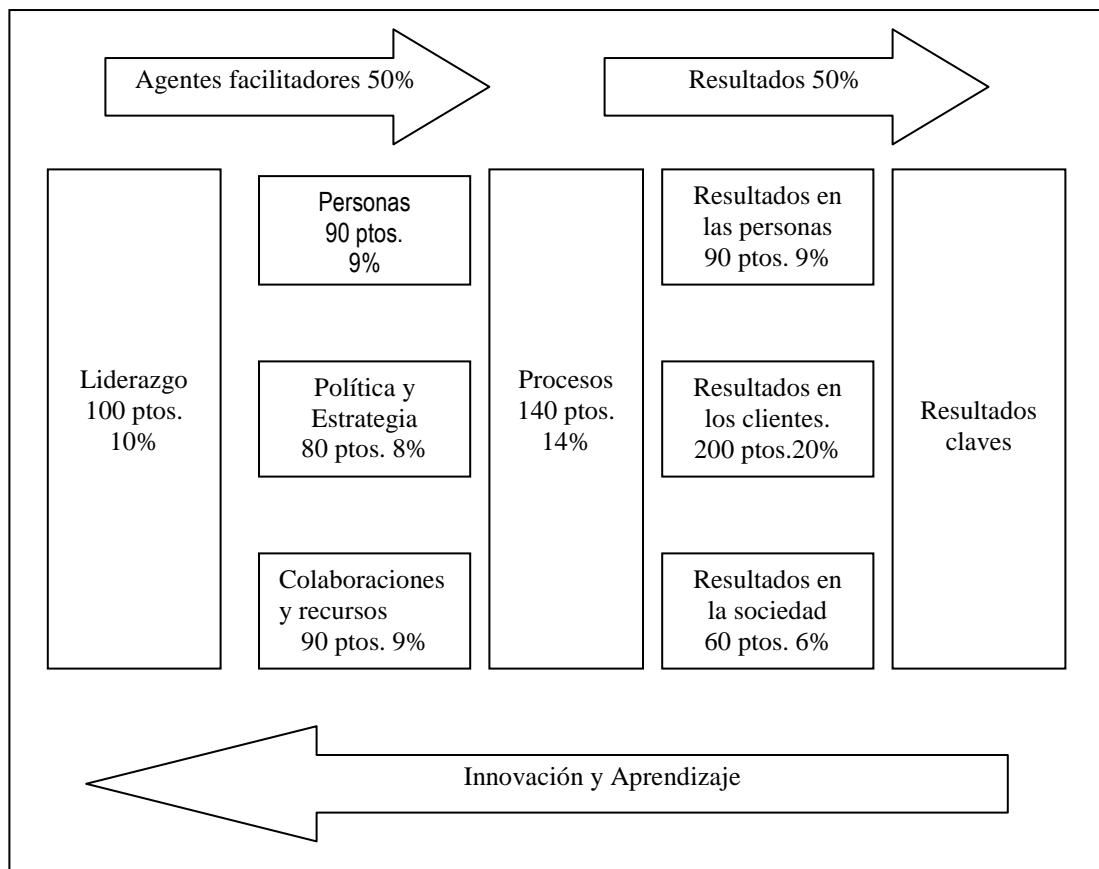
²⁹ Ibid.

c. Modelo Europeo EFQM.

La estructura del modelo europeo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) es dual, en un primer momento, con agentes facilitadores y resultados. Luego, cada uno de los nueve criterios se subdivide en varios subcriterios, varían en cada caso, y estos en áreas que también son variables pero mientras que los subcriterios son inamovibles para el evaluador las áreas se pueden seleccionar y añadir en función de una mejor descripción de las realidades del centro, pero que corresponden a los aspectos definidos en el subcriterio.

Modelo Europeo EFQM de calidad.

Figura N°6.



El liderazgo: se refiere al comportamiento y la actuación del equipo directivo y del resto de los responsables para guiar a la organización hacia la calidad.

Personas: se refiere a como utilizar al máximo el potencial del personal para mejorar continuamente.

Las políticas: definen las orientaciones más importantes, los grandes objetivos y las estrategias, es la forma mediante el cual dichas orientaciones se adoptan en las actuaciones de las organizaciones en cualquier nivel.

La colaboración y recurso: se orienta a la capacidad de la organización para conseguir, gestionar, utilizar y conservar sus recursos. Los recursos y colaboraciones son las aportaciones materiales y humanos que puedan llegar a la organización para cumplir mejor sus funciones.

Los procesos: se refieren a cualquier actividad que se puede descomponer en previsión, realización y resultado. También es el conjunto de actividades de procesos relacionadas y sirven para brindar una mejor prestación de los servicios.

Resultados en las personas: esta es una de las modificaciones que ha sufrido el modelo, antiguamente se refería a la satisfacción del usuario. En la organización se debe asegurar la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

Resultados en los usuarios: medidos a través de la satisfacción que estos muestran en la organización.

Resultados en la sociedad, se trata de saber el grado de impacto en la organización y en la sociedad en general.

El último de los criterios son los resultados claves, se refiere a lo que consigue la organización en relación con la planificación y estrategia, con respecto a la satisfacción y resultados de sus usuarios.

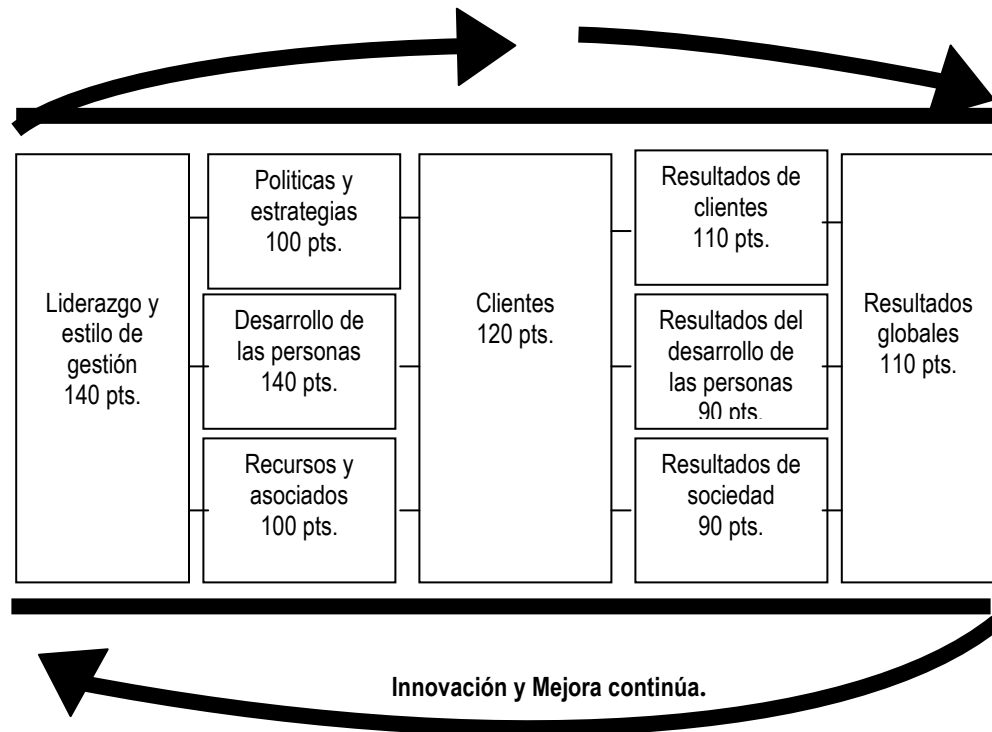
d. Modelo Iberoamericano.

Este modelo es considerado como un Modelo de Excelencia en la Gestión, consta de nueve criterios; cinco facilitan la gestión y se agrupan en "Procesos Facilitadores", y los otros cuatro son de " Resultados".

Los "Procesos Facilitadores" cubren todo aquello que una organización hace y la forma en que lo hace. Los criterios " Resultados" cubren aquello que una organización consigue. Los " Resultados" son causados por la gestión realizada.

Modelo Iberoamericano de Calidad³⁰.

Figura N° 7.



Liderazgo y estilo de gestión: analizan como se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de todos los líderes. Estudia como se desarrolla y se pone en práctica la estructura de la organización, el marco de los procesos y su sistema de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la política y la estrategia.

Políticas y estrategias: Analiza cómo la organización desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara estrategia orientada hacia las personas con quien interactúan, y esta apoyada con programas adecuados.

³⁰ Ibid.

Desarrollo de las personas: analiza cómo la organización desarrolla y conduce las personas, de forma individual, en equipo o de la organización en su conjunto, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.

Recursos y asociados: Analiza cómo la organización gestiona sus recursos internos, tales como: financieros, de información, de conocimientos, tecnológicos, alianzas y órganos reguladores, con el fin de apoyar la eficiente y eficaz gestión de la misma.

Clientes: Analiza cómo la organización diseña, desarrolla, produce y sirve productos y servicios, y cómo gestiona las relaciones, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios actuales y futuros.

Resultados de clientes: se refiere a lo que esta consiguiendo la organización en relación con sus clientes externos.

- Medidas de la percepción.
- Medidas de desempeño.

Resultados del desarrollo de las personas: es lo que la organización esta consiguiendo con el desarrollo de las personas.

- Medidas de la percepción.
- Medidas de desempeño.

Resultados de sociedad: lo que la organización está consiguiendo en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad en general.

- Medidas de la percepción.
- Medidas de desempeño.

Resultados globales: se refiere a lo que consigue la organización en relación con su proyectado desempeño, y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de cuantos tienen un interés financiero o de otra índole.

- Medidas de la percepción.
- Medidas de desempeño.

4. Servicio al cliente.

a. Servicio.

i. Definiciones.

“Conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”.³¹

“Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tiene como resultado la propiedad de algo”.³²

“Es una relación personal y laboral que tiene un impacto sobre el usuario y responde a la función del trabajador que lo proporciona con respeto, profesionalismo y calidad”.³³

En esencia se puede decir que servicio es un acto, una realización, un esfuerzo, el cual tiene un carácter más intangible, personalizado y especial que los bienes.

ii. Importancia.

“Actualmente los servicios constituyen el sector de mayor crecimiento del comercio mundial debido a profundos cambios de entorno, y la tecnología que permite comercializar una gran variedad de servicios a nivel mundial, por ejemplo: Las ventas de bienes y servicios en Internet. Los servicios pueden transferirse de un país a otro u originarse en otro país y el proveedor del servicio puede trasladarse al consumidor o el consumidor puede desplazarse hacia el territorio del servicio”.³⁴

También es importante, ya que éste es el medio por el cual se satisface una necesidad existente a través de su utilización, únicamente durante el tiempo o período en que se haga uso de éste, lo que indica que en la medida en que se utilice un servicio se estará simultáneamente satisfaciendo una necesidad.

³¹ <http://www.servicioalcliente.com>

³² Kotler, Philip. Marketing. 8ª Edición. México. Editorial Prentice Hall. 2001. Pág. 6.

³³ Consultores Administrativos, CONSADE, S.A. de C.V. Curso de Capacitación hacia la Calidad Total y el Mejoramiento Continuo. San Salvador, Abril de 1996. Pág. 81.

³⁴ Czinkota. R. Michael y otros. Marketing Internacional. 6ª Edición. México. Editorial Prentice Hall. 2002. Pág. 461.

iii. Características.

Los servicios se diferencian de los bienes particularmente por las siguientes características:

- **Intangible:**

Los servicios son intangibles, no se pueden ver, probarse, sentirse, oírse u olerse antes de ser adquiridos.

La intangibilidad es la característica definitiva que distingue los productos de los servicios.

- **Inseparables:**

Los servicios primero se venden, después se producen y al mismo tiempo se consumen, es decir que, el proceso de servicio es simultáneo.

- **Heterogéneos:**

Con frecuencia es difícil lograr la estandarización de producción en los servicios, debido a que la prestación de un servicio puede ser diferente de otras unidades.

- **Perecederos:**

Los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar. Esta característica marca una fuerte diferencia entre los bienes y servicios.

- **Propiedad:**

La falta de propiedad es una diferencia básica entre una industria de servicios y una de productos, porque un cliente solamente puede tener acceso a utilizar un servicio determinado.

En un servicio el pago se hace por el uso, acceso o arriendo de determinados elementos.

b. Clientes.

i. Definiciones.

"Son los organismos o personas a las que servimos o a las que se presta un servicio o se vende un producto".³⁵

"Es la persona que utiliza los servicios de otra; pueden ser los consumidores finales, empresas, y los trabajadores".³⁶

"Es la persona, institución o empresa con los cuales se establece una relación comercial."³⁷

Los clientes son importantes para las instituciones, ellos no dependen de la institución, sino la institución depende de ellos, no son la interrupción del trabajo de la entidad, sino el propósito de la misma.

Tomando en cuenta las definiciones antes citadas, se entiende que el cliente de una institución sin fines de lucro son los usuarios de los servicios que facilita la institución y el beneficio que esta obtiene es la contribución al bienestar público, por lo tanto los usuarios son la razón de ser para las instituciones no, lucrativas.

ii. Clasificación de los clientes.

Los clientes pueden ser internos o externos. El interno está constituido por las personas y procesos que pertenecen a la misma institución en la cual laboran; el cliente externo es aquel que no pertenece a la institución. Una persona que solicita algún tipo de información aunque no demande en estricto rigor de nuestros servicios, debe ser considerado cliente externo.

³⁵ Serraf, Guy. "Diccionario Metodológico de Mercadotecnia". 2ª Edición. Editorial Trillas. México. 1992

³⁶ Mejía Jurado, María. Diseño de un modelo de calidad. Tesis de licenciatura. Universidad de El Salvador. 2000

³⁷ Serraf, Guy, "Diccionario Metodológico de Mercadotecnia." 2ª. Edición. Editorial Trillas. Mexico.1992.

c. Servicio al cliente.

i. Definiciones.

"Es una filosofía que va más allá de la capacidad de respuesta a las necesidades y el enfoque al cliente."³⁸

"El servicio al cliente como tal es una actividad eminentemente humana, cuyo objetivo descansa en la capacidad que tenga el ser de prestar el servicio."³⁹

De las definiciones anteriores se puede decir, que el servicio al cliente esta dado por el personal que prestan sus servicios a los niños que visitan la Ludoteca.

En este caso por tratarse de una entidad no lucrativa el servicio al cliente se mide a través de la contribución al bienestar público, la cantidad de servicios que presta y la calidad de los mismos.

ii. Importancia.

Consciente o inconscientemente el cliente siempre esta evaluando la forma de cómo la institución le presta los servicios que demanda, como trata a los demás clientes y como esperarían le traten a él. Actualmente los clientes exigen calidad, buen servicio y más por el mismo precio y si fuera posible por menos mejor, por esa razón; el servicio al cliente ha tomado gran importancia debido a que los clientes son los principales generadores de ingresos para las organizaciones y a su vez es la razón de ser de estos. Por ello toda organización en esencia debe enfocarse a definir una cultura de satisfacción al cliente y una verdadera filosofía que lo catalogue como su prioridad.

iii. Objetivos.

- Satisfacer las necesidades que el cliente tiene del servicio.
- Hacer que el cliente se sienta comprometido con la empresa, esto significa que si el cliente es bien atendido, éste quedará con deseos de regresar.
- Diferenciarse con la competencia, a través de la prestación de un buen servicio.

³⁸ <http://www.servicioalcliente.com>

³⁹ Ministerio de Hacienda. D.G.I.I. OP. Cit. Pág. 44.

iv. Beneficios.

Las organizaciones se han dado cuenta que al proveer servicios excelentes a sus clientes redundan en mayores beneficios tanto para el negocio en sí como para los clientes. Al proveer un buen servicio al cliente:

- Se genera una nueva demanda de productos y servicios. Los negocios que se apoyan en la propaganda de persona a persona para atraer nuevos clientes, se benefician de la respuesta positiva de los clientes satisfechos que comunican dicha satisfacción a sus amigos y familiares.
- Se logra que los clientes regresen.
- El buen trato y la excelencia en el servicio hace que los clientes sean fieles.
- Se puede reducir los costos por cada cliente.

Cuando los empleados se comunican bien con los clientes y proporcionan servicios de calidad a estos, muy rara vez se da la necesidad de cambiar los procedimientos.

Los administradores de programas, ya sea que trabajen en el sector público o privado, se darán cuenta que pueden incrementar la demanda de los servicios y contribuir a la sostenibilidad de sus programas aprendiendo de los éxitos logrados por los servicios que se basan en las necesidades del cliente.

v. Estrategias de servicio.

“Una estrategia de servicio es el conjunto de acciones enfocadas a atraer, mantener y retener a los clientes permanentemente y sistemáticamente satisfechos”.⁴⁰

La estrategia es una forma característica de realizar las operaciones de la empresa de manera que los productos o servicios satisfagan las necesidades y expectativas del cliente y que permita obtener una ventaja competitiva en el mercado y ocupar una posición privilegiada. En esencia el darle valor agregado a los productos y servicios para que el cliente sienta que éstos son diferentes a los de la competencia.

⁴⁰ Leopoldo Barrionuevo & Asociados. Seminario de excelencia en el servicio al cliente. 1995.

“Una estrategia de servicio efectiva debe cumplir con los siguientes criterios”⁴¹:

- No es trivial, es decir tiene peso, es importante.
- Debe ofrecer un beneficio que tenga importancia para el cliente.
- Debe diferenciar a la organización de su competencia.
- En lo posible debe ser simple, fácil de expresar y de explicar al cliente.
- El objetivo de una buena estrategia de servicio debe consistir en mantener a los clientes actuales y atraer a los clientes potenciales.

Entre los beneficios que se obtienen de una estrategia están:

- Proporciona una dirección uniforme para la organización. Permite que los gerentes de todos los niveles sepan verdaderamente cual es la razón de ser de la empresa.
- Define que es lo más importante para la organización y que se espera de los empleados. Cuando ha sido explicada a los empleados en todos sus detalles éstos la hacen parte de su actuación.

d. **Calidad en el servicio.**

i. **Definición.**

“La calidad en el servicio es la conformidad del servicio con las especificaciones y expectativas del usuario”.⁴²

"Es brindar a los clientes la atención necesaria para que estos se sientan satisfechos y con deseos de volver, contando con excelentes procedimientos para que el producto o servicio sea ofrecido en forma puntual, eficiente y uniforme, además de contar con un personal capaz de relacionarse con los clientes en forma amistosa y con interés".⁴³

⁴¹ Fundación Empresarial para el Desarrollo. “En busca de la excelencia en el servicio al cliente”. Octubre 2001. Pág.13

⁴² Koontz, Harold. Op Cit. Pag.6

⁴³ William B. Martín. Calidad en el Servicio al Cliente Guía para la Excelencia en el servicio. Grupo Editorial Iberoamérica. 1992. Pág. 53

Puede entenderse que calidad en el servicio aplicado a las instituciones no lucrativas, como el nivel de excelencia que la entidad a escogido para brindar de la mejor manera sus servicios y de esta manera contribuir al bienestar de la comunidad o en este caso de los niños que visitan la Ludoteca.

ii. Importancia.

La calidad en el servicio que se presta es cada vez mas exigida por los clientes debido a la percepción de la calidad varia de un cliente a otro. La importancia en el servicio radica en que todo debe contribuir a reducir el riesgo percibido por el cliente, en cuanto a la imagen de la institución la reputación y disponibilidad de ayuda por parte de ejecutivos de niveles altos.

Además es de recalcar que un cliente que recibe calidad en los servicios será más fiel a la organización que aquel que no la recibe.

iii. Principios para brindar calidad en el servicio.

Actualmente se vive en tiempos donde el cambio es constante, enfrentándose diariamente a la necesidad de elegir entre una y otra opción. Es cuando la calidad en el servicio es de trascendencia para mantener y aumentar a los clientes.

Entre los principios para dar calidad en el servicio están: ⁴⁴

- Genere la información de equipos “Primero el Usuario”
- Diseñe productos y servicios que cubran las necesidades de los usuarios plenamente y que supere sus expectativas.
- Proporcione facultades de decisión para ofrecer oportunamente el servicio.
- Mantenga el soporte técnico y organizacional en condiciones adecuadas para asegurar servicios de calidad.
- De continuamente al usuario un valor agregado en cada producto o servicio
- Quien da más de lo que espera de él, tarde o temprano recibirá más de lo que espera recibir.
- Mantenga la empatía en el trato a los usuarios, pregúntese: ¿Le gustaría ser tratado igual?

⁴⁴ Consultores Administrativos, CONSADE S.A. de C.V.Op.Cit. Pág. 95.

- Mantenga una imagen atractiva del personal, producto o instalaciones. Permanezca cerca de los usuarios para responder a sus necesidades, prioridades y expectativas.
- Establezca sistemas y procedimientos ágiles que garanticen la salud de la organización.
- Desarrolle la responsabilidad social del personal, ya que es el recurso más valioso de la institución.
- Tenga siempre presentes los factores del éxito institucional.

iv. Pasos del servicio de calidad al usuario.

Los clientes buscan satisfacer necesidades demandando productos y servicios de calidad. Por ello muchas empresas nacionales e internacionales se han dado cuenta de la importancia del servicio centrado en el cliente, por lo que a continuación se presentan “cuatro pasos que deben realizar las empresas para ofrecer servicios de calidad al cliente.

PASO 1. Transmita una actitud positiva mediante:

- Apariencia: Cabello, limpieza, ropa y accesorios apropiados
- Lenguaje corporal: Sonrisa, mirada, ademanes, postura.
- Sonido de Voz: Tono cálido y seguro.

PASO 2. Identifique las necesidades del usuario:

- Habilidades para escuchar: Escuchar, empatía.
- Averiguar cuando y como desea el usuario recibir el servicio.
- Anticiparse a las necesidades del usuario, observando su lenguaje verbal y la retroalimentación.

PASO 3. Satisfaga las necesidades del usuario mediante:

- Cumpliendo lo prometido.
- Dándose a entender.
- Utilización de lenguaje apropiado en cada caso y para cada usuario.
- Proporcionando lo que necesita y le es útil.

PASO 4. Asegurar que el usuario regrese ¿Cómo?

- Atendiendo con seriedad sus quejas.
- Ir más allá de lo que espera recibir el usuario.
- Atender detalles de poca importancia.
- Mantener una actitud de servicio amable y permanente".⁴⁵

e. Eficiencia en el servicio al usuario.

i. Eficiencia

Eficiencia se deriva del latín *efficientia*, que significa acción, fuerza o virtud de producir. Esta se puede definir, en la actualidad de la siguiente forma:

"Es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo".⁴⁶

"Esta indica la forma en que una empresa utiliza los insumos necesarios, resuelve sus problemas de organización y emprende todas sus actividades a un costo mínimo"⁴⁷.

ii. Eficiencia en el servicio.

Para que las empresas presten un buen servicio a sus clientes cada miembro de la organización debe tener claro que es un eslabón en el cual, si uno se rompe pone en peligro a toda la empresa. Las organizaciones de servicios han de determinar que beneficios esperan recibir los usuarios y han de procurar la satisfacción de estos proporcionándoles servicios eficientes.

Para brindar dicho servicio, las instituciones deben poner en práctica los siguientes elementos:

- Cortesía:

Dejar que el cliente hable y exprese su necesidad y por ningún motivo interrumpir al cliente cuando esté hablando, aun cuando se queje del servicio.

⁴⁵ Ministerio de Hacienda. Dirección de Recursos Humanos. Op. Cit. Pág. 13

⁴⁶ www.monografias.com

⁴⁷ Brand, Salvador Osvaldo. Diccionario de Economía, pag. 309

- Amabilidad:

Textualmente "amable" significa "digno de ser amado", conviene examinar no solo el vocabulario oral, sino también el lenguaje no verbal.

- Respeto:

Recordar siempre que "el cliente tiene la razón" aun cuando está equivocado; por ningún motivo ofender al cliente en forma directa o indirecta porque sino este buscará en otro lugar el respeto que ahí no encontró.

- Anticiparse a las necesidades del cliente:

La manera de lograrlo es siendo empático y otro requisito para adelantarse a las necesidades del cliente es conocer lo que el cliente desea y espera del servicio.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, OFRECIDOS A LA NIÑEZ, POR EL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN.

A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Toda estructura organizativa sea esta privada, gubernamental o no gubernamental (ONG), con el fin de ser cada día más competitivas, se ven en la necesidad de modernizarse para ser más eficientes y ofrecer servicios de mejor calidad; para lograrlo, se requiere de una serie de factores como recurso humano debidamente capacitado, recursos financieros, materiales y herramientas técnico administrativas entre otros, que permitan brindar un buen servicio.

Por lo anterior, la importancia de la presente investigación estriba en que, a través, de la realización de un diagnóstico actual de los servicios ofrecidos por la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán y de los recursos con que cuenta, se pretende diseñar un Modelo de Calidad, el cual será una herramienta básica que contendrá los lineamientos que orientará a la Ludoteca hacia una cultura de calidad y de esta manera lograr brindar una mejor atención a los niños y niñas que la visitan, logrando así satisfacer la necesidad y expectativas de los padres de familia.

La investigación también es importante porque permitirá conocer la opinión de los padres de familia en relación a los beneficios que brinda el Programa de Ludotecas NAVES a la niñez salvadoreña.

B. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación se enfocó principalmente a la identificación de los factores que impiden a la Ludoteca ofrecer un servicio de calidad mediante la opinión del personal de la misma y de la percepción de los padres de familia, en cuanto al grado de satisfacción respecto a la atención y los servicios que reciben sus hijos en dicha Ludoteca.

Buscando de qué manera el Programa de Ludotecas NAVES beneficia a la comunidad, fomentando valores en los niños y niñas a través del juego y motivándolos a tener normas y reglas que acatar, para ser personas de bien dentro de la sociedad.

C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

General.

Identificar las deficiencias que presentan actualmente los servicios que brinda la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán para determinar la necesidad de la aplicación de un Modelo de Calidad en dicha Ludoteca.

Específicos.

- Conocer a través de la opinión de los padres de familia, el grado de satisfacción en relación a la atención y los servicios ofrecidos a sus hijos en la Ludoteca.

- Investigar qué servicios demandan los padres de familia cuya implementación contribuirá a fortalecer la atención brindada por el centro de recreación a la niñez del municipio de Antigua Cuscatlán.

- Redefinir los lineamientos de la Ludoteca, con el fin de orientarla hacia una cultura de calidad que contribuya a mejorar la atención a los niños y niñas que la visitan.

D. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Métodos y técnicas de investigación.

a. Método de investigación.

En la investigación se utilizó el método científico, porque este garantiza la objetividad de la investigación a través de pasos ordenados, procedimientos sistemáticos y técnicas científicas que en conjunto estructuran la forma metodológica.

En la aplicación del método científico se utilizó el análisis y la síntesis, entendida la primera como la descomposición de un todo en sus partes que estudia cada uno de sus elementos por separado, el cual permitirá localizar y desagregar todos los elementos relacionados con el problema, su incidencia u otros aspectos importantes.

La síntesis como operación inversa y complementaria al análisis, permitió reunir las partes de un todo y observar integralmente los diferentes elementos como una unidad, por lo que a través de ella se logró incorporar todos los elementos, características y fenómenos relativos a la problemática estudiada, facilitando la interpretación para posteriormente formular el diagnóstico.

b. Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se utilizó fue exploratoria debido a que actualmente existe poca información con relación al tema de investigación.

Además, se carece de estudios orientados al diseño de un Modelo de Calidad para el Programa de Ludotecas NAVES del municipio de Antigua Cuscatlán, por lo que la investigación exploratoria, permitió descubrir fundamentalmente las deficiencias relacionadas con la prestación de los servicios ofrecidos por la Ludoteca, con la finalidad de diseñar un Modelo de Calidad que ayude a mejorar el servicio que esta brinda a los niños y niñas de dicho municipio.

c. Fuentes de información.

En la investigación fue necesario la búsqueda de información general de lo que son las Ludotecas, la indagación de los servicios ofrecidos específicamente por la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán; así como el estudio de aspectos teóricos de servicio al cliente y calidad en el servicio, lo que permitió como base indispensable de conocimiento para la realización del diagnóstico, aplicado al personal de la Ludoteca como a los padres de familia o encargados de los niños y niñas que son usuarios de la misma, por lo que se utilizaron las siguientes fuentes de información:

i. Primaria

Esta la constituyó la información proporcionada por la Fundación la Niñez Primero, el personal de la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán y los padres de familia de los niños y niñas que hacen uso de los servicios que brinda la misma.

Esta información se obtuvo a través de la realización de encuestas y entrevistas dirigidas al personal que labora dentro de la Ludoteca, a los padres de familia y a los niños que la visitan.

ii. Secundaria

Esta fuente la constituyó la información de tipo bibliográfico, revistas, boletines, periódicos, folletos y sitios web con información relacionada al tema de investigación.

d. Técnicas de investigación.

Considerando que el diseño de un Modelo de Calidad para incrementar la eficiencia en la prestación de los servicios, requiere de un estudio que permita identificar los aspectos que limitan brindar un servicio de calidad a los niños y niñas que visitan la Ludoteca de Antiguo Cuscatlán, se utilizaron las siguientes técnicas para la recolección de información:

i. Entrevista

Esta técnica se aplicó al personal de la Ludoteca de Antiguo Cuscatlán, constituida por la Directora, el Supervisor y dos Asistentes.

ii. Encuesta

Esta técnica se aplicó a los 198 padres de familia o encargados de los niños y niñas que hacen uso de la Ludoteca, con el fin de obtener información que permitiera determinar el grado de satisfacción de éstos en relación a la atención y a los servicios que brinda dicha entidad a sus hijos.

iii. Observación Directa

Este método se realizó por medio de visitas periódicas a las instalaciones de la institución, donde se conoció como el personal lleva a cabo sus labores diarias, los procedimientos realizados en estas, el proceso de atención a los niños; además de las condiciones físicas y ambientales en las que se encuentran.

e. Instrumentos para la recolección de información.

De acuerdo a las técnicas que se consideraron para llevar a cabo la recolección de la información, los instrumentos utilizados fueron:

i. Guía de entrevista dirigida o estructurada.

Este instrumento se desarrolló a través de la formulación de preguntas dirigidas al personal de la Ludoteca, orientadas a obtener repuestas concretas, que permitieron identificar los aspectos que les impiden ofrecer un servicio de calidad a los niños y niñas de la misma. (Ver anexo No. 3)

ii. Cuestionario.

La estructura de este instrumento se realizó mediante la redacción de preguntas abiertas, cerradas y combinación de éstas, con el objetivo de conocer la percepción de los padres de familia en relación a la atención que reciben sus hijos y el grado de satisfacción de los servicios que brinda la Ludoteca de Antigua Cuscatlán. (Ver Anexo No. 4).

2. Determinación del universo y tamaño de la muestra.

a. Universo y muestra.

Para la realización de la investigación se determinaron dos universos. El primer universo, lo conformó el personal de la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán, integrado por el Supervisor, la Directora ludotecaria, y las Asistentes.

Para la recopilación de la información del primer universo se realizó un censo, ya que la población es de cuatro personas, con el fin de obtener datos fidedignos y veraces sobre las condiciones o aspectos que limitan a la Ludoteca brindar un servicio de calidad.

El segundo universo, lo constituyeron los 770 padres de familia de los niños y niñas que hacen uso de los servicios que ofrece la Ludoteca NAVES; datos proporcionado por la Directora ludotecaria de la misma con base a los libros de registro de inscripción de niños y niñas del año 2006, que dicho centro de recreación lleva para tal efecto.

No se encuestó a los niños para efectos de recolección de información, debido a que la mayoría de ellos tienen entre los tres y cinco años de edad, y se consideró que sus respuestas no serían objetivas para efectos de la investigación.

b. Tamaño de la muestra.

Por considerar que la población estudiada es finita y para efectos de obtener un resultado más confiable y concreto, se calculó con base a la fórmula para poblaciones finitas detallada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N-1)e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza.

P = Probabilidad de éxito.

Q = Probabilidad de rechazo(1 - P = Q).

N = Tamaño de la población o universo de investigación.

e = Error muestral.

Considerando los siguientes datos se tiene:

N = 770

Z = 95% = 1.96 (el valor de Z se trabaja con 1.96 equivalente al 95% de nivel de confianza al localizarlo en las tablas estadísticas de la curva normal)

P = 0.50

Q = (1-P) = (1-0.50) = 0.50

e = 6% = 0.06

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N-1)e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (770)}{(770-1) (0.06)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (770)}{(769) (0.06)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (770)}{2.768 + 0.960}$$

$$n = \frac{739.51}{3.728}$$

n = 198.36 Aproximadamente n = 198 padres de familia.

El número de padres de familia que se encuestaron fue de 198.

c. Prueba piloto.

Con la finalidad de depurar posibles fallas de redacción, contenido y de verificar si las preguntas del cuestionario se encontraban debidamente estructuradas y elaboradas de forma comprensible tanto para los usuarios como para los empleados, se realizó una prueba piloto con los dos instrumentos. Para realizar las correcciones pertinentes esta prueba se pasó al 10% de la muestra conformada por los padres de familia y para el caso del personal de la Ludoteca la prueba se llevó a cabo considerando a todo el personal de la misma.

d. Tabulación y análisis de la investigación.

La información obtenida a través de los diferentes instrumentos, se procesó sistemáticamente por medio de cuadros estadísticos, elaborados en el programa de Microsoft Excel, con el fin de obtener los porcentajes y gráficos necesarios para facilitar el análisis e interpretación de los resultados. (Ver Anexo 5, tabulación de la entrevista dirigida al personal de la Ludoteca de Antigua Cuscatlán; y Anexo 6, tabulación de la encuesta dirigida a los responsables de llevar al niño o niña a la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán).

E. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO.

A continuación se presentan los resultados de la percepción del personal de la Ludoteca y de los padres de familia o encargados de llevar al niño(a) a la Ludoteca, con relación a la atención que reciben los niños(as) y el grado de satisfacción de los servicios que en esta organización se brinda, a través de los instrumentos de la entrevista y encuesta, se logró llegar al siguiente diagnóstico:

1. Descripción del Diagnóstico de los servicios ofrecidos por el personal de la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán.

a. Información general.

Según datos obtenidos de la entrevista realizada al personal de la Ludoteca, se determinó que más de la mitad del personal pertenece al género femenino (Ver pregunta No. 1), Anexo 5). Con respecto a las edades del personal que brinda el servicio en la Ludoteca la mitad oscilan entre 26 a 35 años, y el resto esta representado por personas con edades entre 36 a 35 años y 46 a más años (Ver pregunta No. 2 , Anexo 5). Referente al nivel de estudio se concluyó que la mitad cuenta con estudios universitarios, y el personal restante posee estudios de bachillerato y educación primaria, se observa que esto es un aspecto positivo para la Ludoteca, ya que la mayor parte del personal con el que cuenta está preparado académicamente para llevar a cabo la conducción de la misma. (Ver pregunta No.3, Anexo 5).

Con relación a los puestos que conforman la Ludoteca, se determinó que la mitad está conformado por las dos Asistentes, y el resto es representado por la Directora ludotecaria y por el Supervisor de Ludotecas, lo anterior refleja que existe poco personal para atender a los niños y niñas que asisten a la Ludoteca. (Ver pregunta No.4, Anexo 5). En cuanto al tiempo que tiene el personal de trabajar en la Ludoteca, se determinó que más de la mitad del personal tiene tres años de laborar en la Ludoteca, mientras que solo una persona tiene dos años de laborar en la misma. Se concluye que casi la totalidad de las personas labora en la Ludoteca desde que empezó a funcionar, lo que es un beneficio ya que el personal se ha formado dentro de la misma, por lo tanto conoce perfectamente la problemática que aqueja al municipio (deserción escolar, drogas, maras, violencia intrafamiliar, vagancia, etc.) debido a su experiencia pueden encaminar sus esfuerzos a corregir a largo plazo dicha problemática. (Ver pregunta No.5, Anexo 5).

b. Organización y calidad en el servicio de la Ludoteca.

Al preguntar al personal si en la Ludoteca elaboran planes de trabajo, programas y presupuestos de las actividades que realizan se obtuvo que la totalidad de los entrevistados expresaron que si poseen dichas herramientas administrativas, esto refleja que en la Ludoteca se lleva a cabo la planeación mediante la elaboración de documentos en los cuales se señalan las actividades, la fecha en la que se llevarán a cabo, el personal responsable de efectuarlas, los recursos que se requerirán y el tiempo en el cual se realizarán, así como también llevan un control financiero de la organización, ya que elaboran presupuestos que les permite comparar los resultados presupuestados para verificar los logros (Ver pregunta No.6, Anexo 5).

Con respecto a los lineamientos que tiene definidos la Ludoteca se determina que la Misión y Visión son los elementos que tiene más definida la Ludoteca, y esto es un aspecto muy importante ya que refleja que la Ludoteca tiene bases firmes sobre las cuales se desarrolla la administración; con respecto a los valores, los objetivos y las estrategias el personal expresó que no están claramente definidos y este es un aspecto que puede influir negativamente, ya que puede que no se genere un compromiso compartido dentro de la cultura organizacional, por ultimo se tiene las metas y políticas con menor porcentaje (50%), por lo tanto deben de ser redefinidas de modo que el personal tenga conocimiento de éstas. Se concluye que no existe total conocimiento de los lineamientos por parte del personal. (Ver pregunta No.7, Anexo 5).

Al indagar sobre las herramientas administrativas con las cuales cuenta la Ludoteca, se pudo constatar que todo el personal expresó que si tienen Manual de Organización y Reglamento Interno, mientras que tres personas manifestaron que cuentan Manual de Puestos y Manual de Procedimiento y la mitad del personal expresó tener Manual de Políticas. Por lo anterior se deduce que la Ludoteca no cuenta con las herramientas necesarias para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas, el personal tiene muy poco conocimiento de estas. (Ver pregunta No.8, Anexo 5).

En cuanto a las limitantes que tiene el personal de la Ludoteca para brindar un buen servicio a los niños, se determinó que la más relevante con mayor porcentaje es el espacio físico que la Ludoteca posee, ya que la asistencia de niños y niñas supera la capacidad de las instalaciones, entre otras limitantes tenemos la falta de personal ya que no pueden atender a todos los niños y también la dificultad de distribuir a ellos por edades. Se concluye que debería de contratarse más personal que este preparado académicamente que logre cumplir con el perfil de un Ludotecario, además debe hacerse una mejor distribución del espacio físico de la Ludoteca. (Ver pregunta No.9, Anexo 5).

Conforme a la opinión de las personas que laboran en la Ludoteca uno de los aspectos más importantes para mejorar la calidad en el servicio, es contar con instalaciones adecuadas; debido a que las instalaciones existentes no pueden alojar a la cantidad de niños que los visitan diariamente, ya que esta no cuenta con espacios físicos para poder desarrollar actividades motoras gruesas como fútbol, voleibol, natación, etc. Ellos consideran menos importantes la motivación del personal, brindar capacitaciones y la disponibilidad de recursos. (Ver pregunta No.10, Anexo 5).

Respecto al apoyo brindado por los organismos municipales, se determinó que tres personas lo calificaron como muy bueno y una como excelente. Lo que demuestra que la municipalidad está apoyando el programa de Ludotecas NAVES en Antiguo Cuscatlán, sin embargo hay necesidades que no son cubiertas por la alcaldía. (Ver pregunta No.11, Anexo 5).

c. Preparación y satisfacción del personal.

El preguntar al personal de la Ludoteca si reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en sus puestos, se obtuvo que la totalidad expresó que si reciben capacitaciones, lo que refleja que existe preparación continua del personal para que desempeñe eficientemente sus funciones asignadas, lo cual se refleja también en la pregunta 11, anexo 5, ya que no le dan la importancia al hecho de recibir capacitaciones para mejor calidad en el servicio por que es algo que se les está dando constantemente y sienten que no lo necesitan. (Ver pregunta No.12, Anexo 5).

En cuanto al tipo de capacitaciones que han recibido, tenemos que todo el personal ha recibido capacitación sobre atención al usuario y de inducción; y la mitad ha recibido de primeros auxilios y de prevención de accidentes. Además han recibido capacitaciones sobre juegos dirigidos, realización de diagnósticos, creatividad, etc. Es importante decir que las capacitaciones que recibe el personal son las idóneas para desempeñar el cargo frente a los niños y niñas. (Ver pregunta No.13, Anexo 5).

En cuanto a la satisfacción e insatisfacción del personal, se obtuvo que todas las personas que laboran en la Ludoteca se sienten satisfechas con el trabajo que realizan, lo cual determina que tienen un nivel alto de motivación en cuanto a las actividades que desempeñan, es decir les gusta su trabajo. (Ver pregunta No.14, Anexo 5).

d. **Recomendaciones del personal ludotecario.**

En relación a las sugerencias proporcionadas por el personal que labora en la Ludoteca, se puede concluir que la más representativa es la incorporación de más personal a la Ludoteca, ya que se cuenta con dos asistentes ludotecarias y una Directora ludotecaria para atender a una gran cantidad de niños y niñas. De esta manera se pretende mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Como segunda sugerencia están la realización de actividades al aire libre e impartir talleres de manualidades, donde los niños y niñas se sientan con libertad y puedan disfrutar más y de esta manera no crear monotonía de actividades en las actividades que realizan diariamente. También sugirieron que se prolongaran los horarios de atención y que se fomenten más juegos. (Ver pregunta No.15, Anexo 5).

2. Descripción del Diagnóstico de los padres de familia con relación a la calidad de la atención y satisfacción de los servicios que brinda la Ludoteca NAVES a los niños y niñas de Antiguo Cuscatlán.

a. **Información general.**

Con el fin de conocer aspectos generales de los niños y niñas que hacen uso de los servicios que brinda la Ludoteca, se obtuvo como resultado que la mayoría de los pequeños son llevados por sus madres a la Ludoteca, y un 22% corresponde a los niños que son llevados por sus abuelas. Esto refleja que las madres son las que tienen mayor participación en el fomento de valores de sus hijos e hijas, (Ver pregunta No. 1, Anexo 6).

Con relación al nivel de estudio que poseen los encargados de llevar al niño o niña a la Ludoteca se constató que un 34% son bachilleres, mientras que un 28% de los encuestados tiene educación básica, un 19% tienen educación primaria; y solamente el 11% son universitarios. El 8% restante no dijo no tener ningún estudio. Se considera que el nivel de estudio de los padres de familia es relativamente bajo, esto puede influir negativamente en la educación y en la formación de los niños y niñas que asisten a la Ludoteca, ya que en algunos casos los padres de familia les estarían dando un ejemplo de conformismo a los niños, aunque también hay padres que buscan la superación académica de sus hijos. (Ver pregunta No. 2, Anexo 6)

Respecto al lugar donde reside el niño, se obtuvo que más de la mitad viven en comunidades aledañas a

la Ludoteca, por lo que se pudo observar que la mayoría de niños provienen de familias de escasos recursos, pero también provienen niños que viven en colonias y residenciales que son consideradas retiradas de donde se encuentra la Ludoteca. Para los niños que provienen de comunidades de escasos recursos les es mucho más difícil poner en práctica los valores y hábitos higiénicos que la Ludoteca promueve debido al entorno que les rodea. (Ver, pregunta No. 3, Anexo 6)

b. Usuarios de la Ludoteca.

Al preguntar la edad del niño que asiste a la Ludoteca, se obtuvo que los niños que más hacen uso (56%), de los servicios que brinda la Ludoteca oscilan entre las edades de 3 a 5 años, seguido por los niños de 8 a 9 años con un porcentaje de 16%, la mayoría de niños que asisten a la Ludoteca están en edades de maternal, pre kinder y kinder, debido a que ellos no pueden leer aun, no se les puede sacar provecho a las zonas de reglas y de lectura, ya que estas son las menos visitadas por los niños y niñas. (Ver pregunta No. 4, Anexo 6)

Con relación al tiempo que tienen los niños de asistir a la Ludoteca, se pudo comprobar que 34% tiene menos del año de asistir y en segundo lugar con un 28% se encuentran los que tienen dos años de visitarla, los niños que hacen uso de la Ludoteca desde que esta se inauguró son solamente el 20%. Así mismo se puede determinar que hay una deserción de aquellos niños y niñas que tienen más tiempo de asistir. (Ver pregunta No. 5, Anexo 6)

En cuanto a los días de mayor afluencia, se determinó que el día viernes (77%) y lunes (76%) es donde hay mayor asistencia de niños; el día miércoles (72%) y que el martes es el día con menos visitas (con 28%), con base a lo anterior se concluye, que es necesario realizar una mejor distribución de las visitas para aprovechar los días con menos asistencias, o bien aprovechar esos días para capacitar al personal o para dar mantenimiento al equipo y de esta manera lograr brindar un servicio de calidad a los niños. (Ver pregunta No. 6, Anexo 6)

Respecto al horario de atención a los niños, se obtuvo que el turno mayormente asignado en la Ludoteca es el de 3:00 p.m. a 4:30 p.m., y el turno menos asignado es el de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. que representa tan solo 10% de niños, por lo tanto es de gran importancia una nueva organización de los horarios de asistencia, así como también de los días, para distribuirlos mejor y no tener el problema que la cantidad de niños en los turnos excedan el espacio físico de la Ludoteca. (Ver pregunta No. 7, Anexo 6)

Al preguntar a los encargados de llevar al niño a la Ludoteca, sobre la conveniencia e inconveniencia de los horarios asignados, se determinó que la mayoría de los encuestados consideran que son convenientes

los horarios; pero un porcentaje del 12% consideran que no son convenientes ya que les han asignado horarios donde no les es posible asistir, ya sea por el horario de estudio del niño o niña por otros inconvenientes, también manifestaron tener inconformidad porque los horarios son muy cortos y desean que fueran más prolongados, también expresaron que no hay turnos en la tarde para niños pequeños, por lo que sugirieron que se realice una mejor asignación de horarios y de días de asistencia a la Ludoteca. (Ver pregunta No. 8, Anexo 6)

c. Servicios que brinda la Ludoteca.

Al indagar si los responsables de llevar al niño o niña a la Ludoteca conocen las áreas de recreación que ofrece la Ludoteca, se obtuvo que un 56% de los encuestados tienen conocimiento de estas zonas, mientras que una cantidad representativa de 44% manifestaron no conocer las áreas en las que juegan los niños. (Ver pregunta No. 9, Anexo 6). Por lo que solo un 56% de los padres de familia y encargados de los niños que si conocen las zonas pudo responder cuales de estas disfruta más el niño o la niña, y se determinó con un 56%, que la zona de tecnología es la que prefieren más los niños, seguida con un 33% la zona de armar. Con un 31% la zona de ejercicios, mientras que las zonas menos aprovechadas son la musical y la de lectura con 11% y 5% respectivamente. (Ver pregunta No. 10, Anexo 6). Es recomendable que el personal de la Ludoteca, incentive a los niños para que jueguen en las otras zonas y de esta manera lograr el desarrollo de los niños en todos los aspectos ya sea musical, en lectura, en arte, etc., por medio del aprovechamiento de los demás recursos con los que cuenta la Ludoteca.

Al preguntar a las personas responsables de llevar al niño o la niña a la Ludoteca, sobre cuales servicios conocían que esta brinda, se obtuvo que un 70% de los encuestados tiene conocimiento del servicio de Ludoteca viajera, seguido con un 51% las actividades recreativas, también manifestaron conocer otros servicios o actividades que brinda la Ludoteca, entre estos se encuentra la celebración del día del niño, día de playa, realizan rifas, todas con 1%. Mientras que un 16% lo representan las personas que manifestaron desconocer todos los servicios que brinda la Ludoteca. De lo anterior se concluye que la mayoría tiene conocimiento sobre los servicios que brinda la Ludoteca, pero es recomendable que se promuevan dichos servicios, para que más niños y niñas gocen de estas actividades recreativas. (Ver, pregunta No. 11, Anexo 6).

d. Percepción del servicio y recomendaciones de las personas encargadas de llevar al niño(a) a la Ludoteca.

Al preguntar a los encargados que aspectos les gustaría que mejoraran en la Ludoteca, un 54% de los encuestados respondió que debería de mejorarse la distribución de espacios, ya que el espacio físico no es suficiente para la cantidad de niños que asisten, un 25% manifestó que es necesario renovar los juguetes, un 17%. Se concluye que es necesario que se tenga una mejor asignación de días y de horarios de visita, lo que contribuiría a una mejor distribución de espacios, ya que no se tendría gran cantidad de niños en un día y a una sola hora. (Ver pregunta No. 12, Anexo 6).

Con respecto a los servicios que se puede implementar en la Ludoteca, se determinó que los mayormente demandados son el de una clínica pediátrica y de asistencia psicológica para los niños y niñas, ya que por el rango de edades en que se encuentran los pequeños tienden a ser hiperactivos y esto ayudaría en gran parte a mejorar el comportamiento y salud tanto física como mental de los niños. (Ver pregunta No. 13, Anexo 6).

El 73% de los encuestados calificó el servicio como excelente, mientras que 17% de las personas lo catalogaron como muy bueno, un 9% considera que es buen y tan solo 1% de las personas exteriorizaron que necesita mejorar sus servicios. Se puede concluir, que aunque la mayoría de las personas consideran como excelente el servicio brindado por la Ludoteca, hay un porcentaje no tan representativo que esta inconforme y es por ello que es necesario mejorar los aspectos ya anteriormente mencionados, y de esta manera ganar la satisfacción de los padres de familia y encargados que lo califican como bueno y los que consideran que necesita mejorar el servicio la Ludoteca. (Ver pregunta No. 14, Anexo 6).

De los 198 encargados encuestados, el 98% manifestaron que el personal de la Ludoteca esta debidamente capacitado para brindar el servicio a los niños y niñas, solo un 1% expreso no estarlo, y el 1% restante no respondió, lo cual refleja que la mayoría de los encargados están conformes con respecto a la capacitación del personal de la Ludoteca. (Ver pregunta No. 15, Anexo 6).

En cuanto a los beneficios más importantes que brinda el programa de Ludoteca NAVES, se puede concluir que los más significativos para el desarrollo de la niñez del municipio es el de mejorar la autoestima (60%) y con un 58% se encuentran el de fomentar valores, seguido de un 57% el desarrollo social y la recreación con 49%, mientras que la promoción de los derechos de los niños está representado con un 47% de opinión. (Ver pregunta No. 16, Anexo 6). De acuerdo a las respuestas obtenidas de los padres de familia y encargados se puede comprobar que el programa de Ludoteca NAVES está cumpliendo con sus objetivos.

En cuanto a las recomendaciones proporcionadas por los encargados de los niños y niñas se puede decir que las más representativas son: que la Ludoteca cuente con más espacio físico para los niños, más personal para atenderlos, seguido con un porcentaje menor que se les brinde más capacitación al personal, recomendaron también que se les ayude a los niños en las tareas escolares, que la Ludoteca viajera la pasaran para el fin de semana para que la Ludoteca este abierta todos los días de la semana, con respecto a las actividades que realizan los niños, algunos padres manifestaron que tienden a ser muy monótonas y rutinarias, por tanto debería de existir más variedad de actividades recreativas, así como expresaron que se deberían de ampliar los horarios de atención para los niños. Un 14% manifestaron que todo está bien en la Ludoteca y un 29% no hicieron ninguna sugerencia, y por ultimo tenemos un 7% que se abstuvo a responder. (Ver pregunta No. 17, Anexo 6).

e. **Situación general de la Ludoteca.**

Se logró determinar a través de la observación directa que en efecto las preferencias de los niños con algunas zonas es evidente, tal como se refleja en las respuestas de los padres de familia o encargados, además se pudo observar que el personal de la Ludoteca es insuficiente para atender a la cantidad de niños que visitan la institución, por esta razón es difícil tener un control que garantice la seguridad de los niños y niñas.

Las instalaciones de la institución no poseen la capacidad para ofrecer un buen servicio, esto a su vez se reflejó en las respuestas de los padres o encargados.

La Ludoteca no cuenta con la seguridad de un portón que evite la entrada a personas ajenas a las instalaciones.

F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

1. Debido a las deficiencias detectadas en el diagnóstico se concluye que la Ludoteca NAVES no cuenta con un Modelo de Calidad que le permita mejorar los servicios que ofrece a la niñez del municipio de Antigua Cuscatlán.
2. A través del diagnóstico se determinó que la Ludoteca no cuenta con herramientas administrativas tales como: Manual de Organización y Manual de Descripción de Puestos.
3. Mediante el diagnóstico realizado se puede concluir que entre los aspectos que impiden que la Ludoteca brinde un servicio de calidad a los niños tenemos: el espacio físico de la Ludoteca, poco personal para la cantidad de niños que asisten a está, asignación inadecuada de horarios y días a los niños y niñas.
4. Se constató que algunas zonas del área de recreación que posee la Ludoteca no están siendo aprovechadas al máximo, lo cual genera concentración de niños y niñas en una misma zona.
5. A través de la información recabada y con base a la opinión del padre de familia se detectó que el personal de la Ludoteca no esta tomando en cuenta diversos aspectos al asignar horarios y días de visitas a los niños, lo cual genera inconformidad por parte de los padres de familia o encargados de llevar a los pequeños a la Ludoteca, ya que a veces se les dificulta llevar a los niños.
6. El personal no está consiente de los lineamientos que tiene definidos la Ludoteca, lo cual puede llegar a repercutir en el desempeño de las actividades.
7. La Ludoteca no cuenta con las herramientas administrativas necesarias para llevar a cabo sus actividades.
8. Algunas de las zonas de recreación con las que cuenta la Ludoteca no están siendo optimizadas, los niños y niñas juegan en algunas áreas específicas descuidando áreas tales como: la musical, de

lectura y de arte.

9. No existe la vigilancia adecuada fuera de las instalaciones de la Ludoteca, debido a que carece de un portón de seguridad que resguarde a las instalaciones.

Recomendaciones.

1. En vista de las deficiencias detectadas en el diagnóstico, la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán debe de diseñar un Modelo de Calidad, donde se detallen las actividades a desarrollar para mejorar la calidad en la prestación de los servicios que ofrece, beneficiando a los niños y niñas de ese municipio.
2. se recomienda a la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán la implementación de un Manual de Organización y Descripción de Puestos, ya que estos servirán como lineamientos para el personal que permitirá orientar su trabajo a un servicio eficiente y de calidad.
3. Se recomienda a la Ludoteca ampliar sus instalaciones, mediante la gestión con la Alcaldía del municipio de Antiguo Cuscatlán, ya que posee espacio físico para poder hacerlo y así brindar un servicio más eficiente a los niños y niñas que la visitan.
4. Se debe mejorar la distribución de los horarios, ya que en unos turnos hay poca afluencia de niños y niñas, y otros turnos funcionan al máximo de su capacidad.
5. El personal de la Ludoteca es insuficiente para prestar un eficiente servicio, por lo tanto se recomienda buscar los medios tales como convenios con universidades para que estudiantes de carreras pedagógicas puedan realizar su servicio social dentro del programa de Ludoteca NAVES.
6. Debe haber un mayor control por parte de los ludotecarios, sobre las diferentes zonas de recreación, para evitar la aglomeración de niños en una misma zona, implementando políticas y reglamentos que hagan que los niños jueguen en todas las zonas en cada visita que realicen; ya que esto permitirá que los niños y niñas puedan disfrutar y sacarle provecho a todas las áreas de recreación que la Ludoteca ofrece.

7. El personal necesita lineamientos que lo lleven a ofrecer un servicio eficiente y de calidad, tomando en cuenta las diferentes opiniones de los padres de familia y las necesidades de los niños y niñas.
8. Es recomendable que el personal de la Ludoteca, incentive a los niños para que jueguen en las otras zonas y de esta manera lograr el desarrollo de los niños en todos los aspectos ya sea musical, en lectura, en arte, etc., por medio del aprovechamiento de los demás recursos con los que cuenta la Ludoteca.
9. Se recomienda que se mejore la vigilancia gestionando por medio de la municipalidad la colocación de un portón en la entrada principal que brindará mayor seguridad para los niños y niñas, el personal y los diferentes recursos con los que ahí se tienen.

CAPITULO III

“PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD PARA EL PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES, EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”.

A. CONDICIONES GENERALES.

1. Objetivos.

Objetivo General:

Diseñar un Modelo de Calidad que sirva como guía al personal ludotecario, para mejorar la prestación en los servicios brindados por la Ludoteca NAVES del municipio de Antigua Cuscatlán.

Objetivos Específicos:

- Presentar en forma escrita los lineamientos que permitirá el incremento de la eficiencia en los servicios brindados a la niñez en la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán.
- Establecer las bases para la calidad en las actividades a realizar a través de la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias.
- Dotar al personal ludotecario de recursos administrativos necesarios para que realicen el trabajo eficientemente.
- Fomentar la participación del personal de la Ludoteca en la implementación del modelo a fin de garantizar su éxito.

2. Políticas para la aplicación del modelo.

- a. El personal debe conocer los lineamientos de calidad aplicables en la prestación de los servicios de la Ludoteca.
- b. La nueva cultura organizacional debe estar enfocada a la calidad y deberá involucrar al personal de FUNIPRI y de la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán, padres de familia y patrocinadores.
- c. El personal deberá cumplir fielmente los procesos y procedimientos de la calidad.
- d. Las actividades se enfocarán al logro de la satisfacción de los usuarios de la Ludoteca y tendrán como base las políticas de calidad.
- e. El Comité de Calidad será el encargado de monitorear, medir el progreso y mejora en la calidad de los servicios brindados a los niños y niñas.

3. Ámbito de aplicación.

El Modelo de Calidad se diseñó tomando como referencia la Ludoteca NAVES del municipio de Antigua Cuscatlán, con la finalidad que este pueda ser aplicado a todo el Programa de Ludotecas municipales que FUNIPRI impulsa a nivel nacional.

**MODELO DE CALIDAD
PROPUESTO PARA
MEJORAR EL SERVICIO
EN LA LUDOTECA
NAVES DE ANTIGUO
CUSCATLAN.**

B. MODELO DE CALIDAD PARA LA LUDOTECA NAVES DEL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN.

1. Introducción.

Se presentan los elementos que contiene el Modelo de Calidad, que tendrá como finalidad mejorar la eficiencia de los servicios que presta la misma, para ello es necesario una reestructuración de los lineamientos que la Ludoteca posee tales como: misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y estructura de la organización; enfocándolos a la calidad; logrando de esta manera corregir las deficiencias en la prestación de servicios mediante la implementación de un nuevo proceso que permita mejorar la atención a los niños y niñas que asisten a la misma.

2. Justificación.

Las instituciones día a día se están dando cuenta de la importancia de la calidad en cada uno de sus procesos, es por eso que un modelo de calidad es una valiosa herramienta para cualquier organización, ya que permite mejorar los procesos y obtener así un servicio de calidad.

En vista de que la Ludoteca no posee un modelo de calidad; se ha diseñado uno para el programa de Ludotecas NAVES con la finalidad de orientar a la gerencia y al personal en el desempeño de sus funciones fortaleciendo de esta manera la calidad en el servicio.

3. Beneficios.

Los beneficios que tendrá la Ludoteca al implementar el modelo de calidad en el servicio son los siguientes:

- Padres de familia y encargados satisfechos con el servicio brindado a los niños.
- Los niños aprovecharían mejor los recursos con los que cuenta la Ludoteca.
- Personal más motivado.
- Fomento del trabajo en equipo.
- Mayor conocimiento de los objetivos de la institución.
- Compromiso del personal por la calidad.
- Mejora del clima organizacional.

- Enfoque al usuario.
- Mejora la imagen de la institución.

4. Objetivos del Modelo de Calidad propuesto.

Objetivo General.

Promover la innovación y la calidad de la atención a los niños y niñas, que contribuya a incrementar la eficiencia en la prestación de los servicios ofrecidos por la Ludoteca, generando una cultura de calidad que se traduzca en una nueva forma de vida de los niños y niñas que asisten a la misma.

Objetivos Específicos.

- Establecer políticas y estrategias de calidad para mejorar el servicio a los niños y niñas, de esta manera conseguir una mejor calidad de vida para ellos.
- Comprometer al personal de la Ludoteca hacia una cultura de calidad para contribuir al logro de los objetivos establecidos.
- Crear un comité de calidad para garantizar la implementación del modelo.
- Establecer un nuevo proceso de atención a los niños y niñas que visitan la Ludoteca NAVES para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

5. APLICACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD.

Los Modelos de Calidad más conocidos a nivel mundial son: el de Deming en Japón, el Iberoamericano en España, el de Malcolm Baldrige en Estados Unidos y el EFQM en Europa. De estos modelos se tomará como base el Modelo de Deming, también conocido como el Ciclo de Deming, el cual consiste en planear lo que se va hacer, hacer lo que se ha planeado, verificar el resultado de las acciones y actuar para corregir lo que se ha hecho con el fin de garantizar la calidad en el servicio (P H V A) dicho modelo provee un enfoque sistemático que garantiza el aseguramiento de la calidad.

Cuando se han revisado los resultados de lo que se planeó el ciclo vuelve a empezar, por eso se dice que es de carácter continuo. A continuación se detallan los pasos del Ciclo de Deming aplicados a la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán.

a. Planear.

Esta primera etapa corresponde a la formulación y declaración de la misión, la visión, los objetivos, principios y la política de la calidad, ya definidos estos elementos la institución concentra sus recursos para resolver problemas de la calidad del servicio que brindan, con el objeto de satisfacer las necesidades del usuario.

Esta etapa la constituyen siete pasos los cuales son:

i. Definir la visión, la misión, los objetivos, principios y la política de la calidad de la Ludoteca.

Para la Ludoteca se definen todos estos elementos, los cuales deben estar enfocados a mejorar la calidad de los servicios que brindan a los usuarios. A continuación se presenta la nueva formulación propuesta enfocada hacia la calidad:

Visión

Brindar servicios de alta calidad a través de espacios lúdicos y recreativos que permitan la ejecución de programas donde los niños y niñas puedan construir aprendizajes, formar valores y desarrollar habilidades, a través del juego; así como promover los derechos de la niñez, con la participación de los habitantes del municipio de Antiguo Cuscatlán.

Misión

“Somos una institución no gubernamental orientada a brindar servicios de calidad a los niños y niñas, por medio de la creación de espacios lúdicos y recreativos que permitan fortalecer la calidad de vida de los niños, niñas y la adolescencia del municipio de Antigua Cuscatlán.”

Objetivos de la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán.

Objetivo general:

- Ofrecer a los niños y niñas espacios y programas lúdicos, brindándoles servicios de calidad que permitan estimular el desarrollo integral de la niñez del municipio.

Objetivos específicos:

- Brindar espacios de recreación para niños y niñas del municipio de Antigua Cuscatlán.
- Fomentar la practica de valores, interactuando con los niños y niñas a través de pláticas, dinámicas que conlleven a una mejor asimilación de estos.
- Involucrar a la ciudadanía para que participe en la realización de actividades lúdicas recreativas de la Ludoteca NAVES.
- Ayudar a descubrir destrezas y habilidades en la niñez a través del adecuado uso de las diferentes zonas con que cuenta la Ludoteca.

Política de calidad.

La política de calidad propuesta para la Ludoteca es:

La Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán es una institución de carácter no lucrativo comprometida a prestar servicios de calidad a la niñez del municipio, por medio de la creación de espacios lúdicos que permitan el fortalecimiento del desarrollo integral del los niños y niñas.

Principios de la Ludoteca:

Flexibilidad: los programas de trabajo deben incluir a toda clase de niños y niñas y adaptarse a las necesidades e intereses de cada uno.

Integridad: los programas que se lleven a cabo deben incluir todas las áreas necesarias para el desarrollo integral del niño y niña.

Trabajo en equipo: los programas deben promover la participación de los niños y niñas en actividades grupales, así como el personal de la Ludoteca debe compartir conocimientos, habilidades y cualidades personales para el logro de un objetivo común.

Responsabilidad: fomentar la responsabilidad en los niños y niñas haciendo uso adecuado de los recursos con los que cuenta la Ludoteca, así como de los horarios asignados.

Respeto: garantizar que los niños y niñas se respeten entre sí, también el personal debe de escuchar y tomar en consideración las ideas, opiniones y percepciones de los padres de familia o encargados de los pequeños.

Profesionalismo: realizar con entusiasmo, interés y eficiencia las actividades que lleve a cabo la Ludoteca, enriqueciéndolas con el conocimiento y la experiencia del personal.

Servicio al usuario: lograr y mantener la satisfacción de los padres de familia o encargado con respecto a la atención que desea que reciba el niño y niña.

Estrategias para la calidad

Para que el modelo de calidad se desarrolle con eficiencia, se deberá emplear ciertas herramientas que facilitaran su implementación:

- Entregar una copia del modelo al personal de la Ludoteca, para que lo conozcan y lo practiquen.

- Realizar encuestas periódicas al personal de la Ludoteca para determinar el grado de aceptación del modelo.
- Realizar encuestas periódicas a los usuarios para determinar los beneficios que perciben del trato brindado a los niños y niñas
- Motivar al personal para que se comprometan con la aplicación del modelo que permitirá mejorar la calidad de los servicios que presta la Ludoteca.
- Entregar por escrito las políticas de calidad a todo el personal de la Ludoteca para que se identifiquen con ella y la pongan en práctica.

ii. Identificar los resultados de la Ludoteca.

El personal de la Ludoteca debe hacer un listado de todas actividades asignadas, verificar cuales de ellas deben recibir mayor atención e identificar cuales de estas son prioritarias para lograr que la Misión se cumpla.

Por ultimo se debe evaluar si la forma en que estas actividades se están llevando a cabo contribuyen a que la Misión se cumpla.

Los resultados de esta evaluación van a servir para reflejar las actividades que necesitan ser mejoradas.

iii. Identificar los usuarios y servicios de mayor importancia para la Ludoteca.

El personal debe establecer las prioridades con respecto a los usuarios y los servicios que brindan, para verificar que dichas prioridades están relacionadas con la misión de la Ludoteca. De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta dirigida a los padres de familia o encargados de los niños y niñas que asisten a la Ludoteca, se determinó que los usuarios que más visitan la Ludoteca están comprendidos entre las edades de tres a cinco años y las zonas del área de recreación que tienen mayor demanda son la de tecnología, de armar y de ejercicio.

iv. Identificar las necesidades de los usuarios.

La determinación de otros servicios que necesitan los niños y niñas de la Ludoteca es un paso importante para lograr mejorar la calidad, el método mas adecuado son las encuestas, pues con ellas

se puede investigar lo que los padres o encargados quieren para los niños y que es lo que piensan de la institución, ya que satisfacer a los usuarios es la prioridad de la Ludoteca.

Conforme al estudio realizado los servicios que los padres de familia consideran que pueden contribuir al desarrollo social y humano de los niños y niñas es la creación de una clínica pediátrica y atención psicológica.

Con base a esta información se propone que la Ludoteca cuente con visitas semanales de un médico pediatra y un psicólogo para asistir a los niños y niñas con problemas de salud y de conducta.

Además, los padres de familia consideraron que uno de los aspectos a mejorar es la distribución del espacio físico, ya que consideran que la infraestructura actual no tiene la capacidad para la cantidad de niños que asisten a la Ludoteca, por lo cual se propone ampliar las instalaciones aprovechando el espacio ubicado en la entrada de las instalaciones.

v. Traducir las necesidades de los usuarios al lenguaje de la Ludoteca.

Una vez detectadas las necesidades de los usuarios, la Ludoteca debe trabajar con base a la investigación de lo que opinan los usuarios, el personal debe ser capaz de interpretar o traducir estas necesidades a un lenguaje comprensible y que sirva de base para el mejoramiento de la calidad del servicio. Cuando la Ludoteca haya reunido la información sobre las necesidades de los usuarios deben reunirse, y preguntarse si nuestros usuarios necesitan estos servicios, ¿Qué podemos hacer para brindar esos servicios?. Las respuestas a esta pregunta empiezan a producir ideas para establecer un plan de acción que la Ludoteca debe considerar para lograr la satisfacción de las necesidades de los niños.

vi. Establecer indicadores de la calidad.

Ahora que el personal de la Ludoteca ha investigado las necesidades de los usuarios, es necesario establecer una serie de medidas o indicadores de calidad. Un indicador de calidad es una declaración de lo que va a medirse, estos deben ser específicos y ayudará a la Ludoteca a determinar si se están satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Indicadores de calidad para la Ludoteca:

- Ausencias de niños o niñas.
- Realizar anualmente un sondeo de la opinión del padre de familia o encargado sobre el servicio brindado al niño.

- Realizar anualmente una medición del ambiente laboral.
- El número de niños asignados por turno de atención.
- Aumento en la asistencia de los niños y niñas.

vii. Establecer un plan para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Teniendo definida la misión, identificados los servicios prioritarios y usuarios, investigado y traducido sus necesidades y habiendo establecidos los indicadores; debe establecerse un plan de calidad para la Ludoteca.

El plan debe ser breve, centrado al usuario y orientado a la acción; también puede ser orientado al apoyo de los principales objetivos de la Ludoteca.

b. Hacer.

Una vez que la Ludoteca ha definido todo lo que se va a realizar para mejorar el servicio al usuario, ha llegado el momento de llevarlo a la práctica, desde la misión hasta el establecimiento del plan. Esta fase requiere de centrar la atención en los principales servicios y en las necesidades expresadas por los padres de familia.






Como una estrategia para mejorar el servicio a los niños, se ha definido el proceso de atención, mostrando el proceso de atención actual que presenta deficiencias en la forma de realizar sus actividades., para lo cual es necesario realizar un diagrama de flujo que es un instrumento relativamente simple que ilustra el proceso que esta siendo examinado, en este caso el de atención al usuario de la Ludoteca. Este diagrama muestra la secuencia de eventos, útil para comprender la situación actual de la atención que se brinda.

A su vez, en esta parte del modelo se crea el Comité de Calidad para garantizar el cumplimiento del Modelo de Calidad y los Manuales de Organización y de Descripción de Puestos para que todo el personal tenga claras las funciones que les competen.

i. Proceso de Atención actual ofrecido por la Ludoteca NAVES.

A continuación se presenta la simbología empleada en el diagrama de flujo de proceso de atención al niño y niña que visita la Ludoteca.

Simbología del diagrama de proceso (ACME):

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Un circulo indica operación, cuando una actividad comenzará a llevarse a cabo.
	Una flecha indica transporte o traslado de un lugar a otro.
	Un cuadro indica inspección, revisión de las actividades que se realizan.
	Indica demora, es toda pausa no programada entre dos puntos de operación del proceso de atención.
	Indica almacenamiento.

“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

PROCESO DE ATENCION

SITUACIÓN ACTUAL

PASO No.	DESCRIPCIÓN
1	El padre o encargado del niño(a) llega y toca la puerta.
2	El padre o encargado del niño(a) espera ser atendido.
3	El ludotecario abre la puerta.
4	El padre de familia deja al niño(a) en las instalaciones.
5	El niño(a) entra a las diferentes áreas de recreación que posee la Ludoteca.
6	Una vez adentro, el niño(a) puede jugar en el área de su preferencia.
7	El ludotecario reúne a todos los niños(as) para leerles las reglas de la Ludoteca (reglamento interno), los incentiva a tener buenos hábitos higiénicos, realizan dinámicas con ellos para retroalimentar las reglas que les enseñaron.
8	Los niños continúan jugando en las áreas de su preferencia.
9	Los padres o encargados se presentan a recoger al niño(a).
10	El ludotecario entrega el niño(a) a la persona responsable.
11	El padre o encargado se retira de las instalaciones de la Ludoteca con el niño(a).

PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES.

FUNDACIÓN LA NIÑEZ PRIMERO.

DIAGRAMA DEL PROCESO DE ATENCION ACTUAL.

Nombre del Procedimiento: Proceso de atención a los niños.							
Institución: Ludotecas NAVES de Antigua Cuscatlán.		Símbolos		Resumen de pasos			
		○		8			
Fecha: 15/05/2007		➔		1			
		◻		1			
Hecho por: Ana Romero, Cesar Trujillo y Yesenia Guevara.		D		1			
		▼		0			
		Total		11			
PASO N°	ACTIVIDADES	TIEMPO	○	➔	◻	D	▼
1	El padre o encargado del niño(a) llega y toca la puerta.	1/2 min.	●				
2	El padre o encargado del niño(a) espera ser atendido.	1 min.				●	
3	El ludotecario abre la puerta.	1/2 min.	●				
4	El padre de familia deja al niño(a) en las instalaciones.	1/2 min.	●				
5	El niño(a) entra a las diferentes áreas de recreación que posee la Ludoteca.	1/2 min.		●			
6	Una vez adentro, el niño(a) puede jugar en el área de su preferencia.	1 hora.	●				
7	El ludotecario reúne a todos los niños(as) para leerles las reglas de la Ludoteca (reglamento interno), los incentiva a tener buenos hábitos higiénicos, realizan dinámicas con ellos para retroalimentar las reglas que les enseñaron.	20 min.					●

8	Los niños continúan jugando en las áreas de su preferencia.	35 min.	●				
9	Los padres o encargados se presentan a recoger al niño(a).	1 min.	●				
10	El ludotecario entrega el niño(a) a la persona responsable.	1 min.	●				
11	El padre o encargado se retira de las instalaciones de la Ludoteca con el niño(a).	1/2 min.	●				

ii. **Proceso de Atención Propuesto para la Ludoteca NAVES.**

“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”	
PROCESO DE ATENCION.	
SITUACIÓN PROPUESTA.	
PASO No.	DESCRIPCIÓN.
1	El padre o encargado del niño(a) llega y toca la puerta de la Ludoteca.
2	El padre o encargado del niño o niña espera a ser atendido.
3	El ludotecario abre la puerta.
4	El padre se presenta a registrar al niño y firma su ingreso a las instalaciones.
5	Se le explica al padre o encargado que el niño(a) solo se le entregará a la persona responsable.
6	Se verifica que el niño no ingrese alimentos dentro de la Ludoteca.
7	El niño(a) entra a las diferentes áreas de recreación que posee la Ludoteca.
8	Una vez adentro el niño(a) juega en el área de su preferencia.
9	El ludotecario reúne a todos los niños(as).
10	El Ludotecario les lee las reglas de la Ludoteca a los niños (reglamento interno), los incentiva a tener buenos hábitos higiénicos, realizan dinámicas con ellos para retroalimentar las reglas que les enseñaron.

“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

PROCESO DE ATENCION.

SITUACIÓN PROPUESTA.

PASO No.	DESCRIPCIÓN.
11	El niño(a) juega en la zona de lectura.
12	El niño se traslada a la zona de reglas.
13	El niño juega en la zona de reglas.
14	Los niños continúan jugando en las áreas de su preferencia.
15	El ludotecario entrega el niño(a) a la persona responsable.
16	El padre o encargado firma la salida al momento de retirar al niño(a) de las instalaciones.
17	El padre o encargado se retira de las instalaciones de la Ludoteca con el niño(a).

**PROGRAMA DE LUDOTECAS NAVES.
FUNDACIÓN LA NIÑEZ PRIMERO.
DIAGRAMA DEL PROCESO DE ATENCION PROPUESTO.**

Nombre del Procedimiento: Proceso de atención a los niños.							
Institución: Ludotecas NAVES de Antigua Cuscatlán.		Símbolos		Resumen de pasos			
		○		12			
Fecha: 15/05/2007		➔		2			
		◻		2			
Hecho por: Ana Romero, Cesar Trujillo y Yesenia Guevara.		D		1			
		▼		0			
		Total		17			
PASO N°	ACTIVIDADES	TIEMPO	○	➔	◻	D	▼
1	El padre o encargado del niño(a) llega y toca la puerta de la Ludoteca.	1/2 min.	●				
2	El padre o encargado del niño o niña espera a ser atendido.	1 min.				●	
3	El ludotecario abre la puerta.	1/2 min.	●				
4	El padre se presenta a registrar al niño y firma su ingreso a las instalaciones.	2 min.	●				
5	Se le explica al padre o encargado que el niño(a) solo se le entregará a la persona responsable.	1 min.	●				
6	Se verifica que el niño no ingrese alimentos dentro de la Ludoteca.	1 min.			●		
7	El niño(a) entra a las diferentes áreas de recreación que posee la Ludoteca.	1/2 min.		●			

8	Una vez adentro el niño(a) juega en el área de su preferencia.	15 min.	●				
9	El ludotecario reúne a todos los niños(as).	2 min.	●				
10	El Ludotecario les lee las reglas de la Ludoteca a los niños (reglamento interno), los incentiva a tener buenos hábitos higiénicos, realizan dinámicas con ellos para retroalimentar las reglas que les enseñaron.	25 min.			●		
11	El niño(a) juega en la zona de lectura.	15 min.	●				
12	El niño se traslada a la zona de reglas.	1/2 min.			●		
13	El niño juega en la zona de reglas.	15 min.	●				
14	Los niños continúan jugando en las áreas de su preferencia.	30 min.	●				
15	El ludotecario entrega el niño(a) a la persona responsable.	1 min.	●				
16	El padre o encargado firma la salida al momento de retirar al niño(a) de las instalaciones.	2 min.	●				
17	El padre o encargado se retira de las instalaciones de la Ludoteca con el niño(a)	1/2 min.	●				

iii. Organización para la calidad.

Organizarse es crucial al momento de implementar un Modelo de Calidad, en esta etapa se crea el Comité de Calidad, el cual se vuelve necesario para el aseguramiento de la calidad misma y para darle seguimiento al modelo propuesto.

- **Organigrama propuesto para la Fundación la Niñez Primero.**

Se presenta el organigrama que se propone para FUNIPRI, para reflejar la dependencia organizacional de la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán, ya que de este organigrama depende todo el programa de Ludotecas. (Ver figura 8)

- **Organigrama propuesto para la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán.**

Ya que la Ludoteca no posee un organigrama, se propone la siguiente estructura organizativa, la cual es sencilla debido a que la institución esta conformada por pocas unidades. (Ver figura 9)

- **Creación del Comité para la Calidad.**

Ya que la calidad es responsabilidad de todo el personal que labora dentro de la Ludoteca NAVES y de FUNIPRI, dicho comité estará integrado por personas que laboran dentro de estas entidades, buscando asegurar la calidad en la prestación de los servicios, mejorando los procesos y monitoreando constantemente dicha mejora.

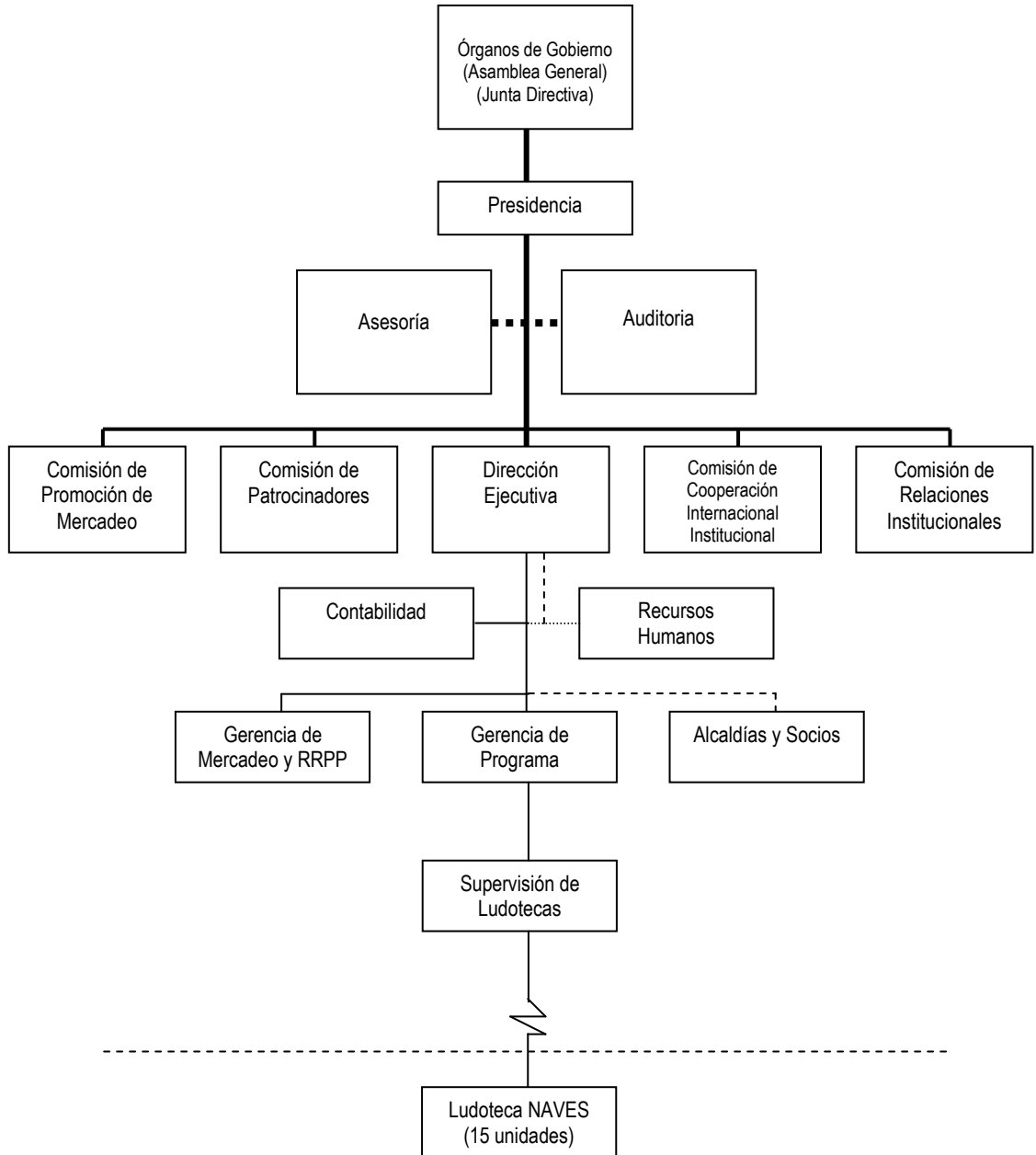
1. Objetivo del Comité de Calidad.

Asegurar, mantener y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Ludoteca NAVES, mediante el involucramiento de una persona de cada área, quienes conformarán el comité.

2. Ubicación del comité de calidad dentro de la estructura organizativa de FUNIPRI.

Este estará ubicado debajo de la Dirección de Ludoteca NAVES para darle mayor soporte y autoridad, además es la ubicación óptima para verificar los cambios en los procesos y recolectar información de los padres de familia o encargados de los niños y niñas que visitan la Ludoteca. (Ver figura 9)

**ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA FUNDACION LA NIÑEZ PRIMERO.
Figura N° 8**

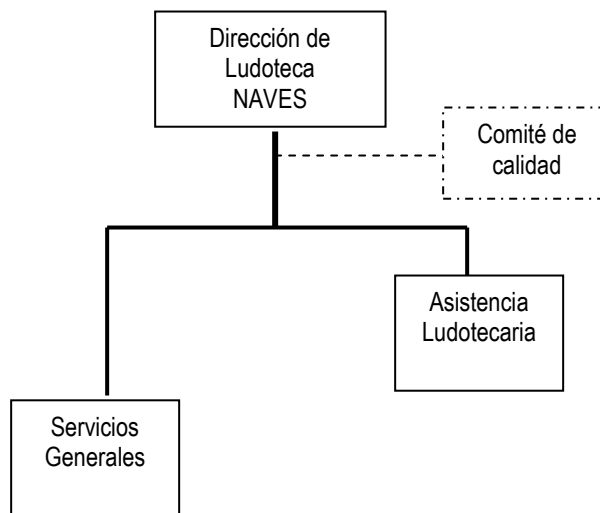


Fecha de elaboración: 17/03/2007.
Elaborado por: Ana Romero, Cesar Trujillo y Yesenia Guevara.

Fecha de autorización:
Autorizado por:
Vigencia: un año.

Estructura organizativa de la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán.

Figura N° 9



Fecha de elaboración: 17/03/2007. Elaborado por: Ana Romero, Cesar Trujillo y Yesenia Guevara.	Fecha de autorización: Autorizado por: Vigencia: un año.
---	--

iv. Herramientas de organización.

En este apartado se presentan los Manuales de Organización y Descripción de Puestos, propuestos a la Ludoteca como solución a una de las deficiencias de la institución. Con la elaboración de los manuales se pretende lograr que el personal de la Ludoteca tenga más clara sus funciones laborales.

1. Manual de Organización.

Introducción.

El Manual de Organización que se presenta, ha sido diseñado para describir claramente objetivos, funciones y responsabilidades del nivel de dirección de la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán; con la finalidad de proporcionar una herramienta administrativa actualizada que contribuya a mejorar el funcionamiento, a través de la delimitación de responsabilidades y corregir la ausencia de dicho documento administrativo.

Asimismo, con la elaboración de dicho manual se pretende que este sirva de orientación y consulta al recurso humano, con el objeto de ordenar y mejorar las actividades que le competen a la Gerencia del programa en dicho municipio.

Previo a la presentación del Manual de Organización, se presentan los objetivos del manual, ámbito de aplicación, normas para el mantenimiento e instrucciones para su uso, con el propósito de que el personal que lo necesite tenga la orientación necesaria para que lo utilice eficientemente.

Aspectos generales del Manual de Organización.

Objetivo General:

Definir las funciones de las diferentes unidades que componen la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán para mejorar las relaciones de autoridad y responsabilidad.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar a la Dirección una herramienta de selección y contratación de nuevo personal.
- Definir las tareas de cada una de las unidades, proporcionando la segregación de funciones y la ejecución eficiente de los puestos de trabajo.
- Proporcionar un instrumento de dirección, que sirva para un proceso adecuado de delegación y supervisión de funciones.

Ámbito de aplicación.

El Manual de Organización se ha diseñado para aplicarlo en la Ludoteca NAVES del municipio de Antigua Cuscatlán, ya que con él se dan a conocer las funciones específicas que le competen a las unidades que conforman la misma.

Normas para su mantenimiento.

Tomando en cuenta que las empresas de carácter público o privado deben poseer herramientas administrativas de organización y funcionamiento, éstas deben ser flexibles para que puedan realizarse cambios sustanciales, parciales o totales, con la finalidad de mantenerlos en constante revisión y actualización, para que no se vuelvan obsoletas en el transcurso de las operaciones y actividades de la organización, para lo cual se establecen las siguientes normas que servirán para su mantenimiento:

- La revisión y actualización del Manual de Organización deberá realizarse una vez cada año.
- El presente Manual de Organización queda a disposición de la Dirección de la Ludoteca, para que realicen los cambios que consideren oportunos y pertinentes.

- Tomar en cuenta las opiniones del personal de la Ludoteca para retroalimentar las funciones descritas en el manual.

Instrucciones para su uso.

- Esta herramienta administrativa, ha sido elaborada en forma clara y sencilla, de tal forma que el personal que lo utilice lo comprenda sin ninguna dificultad y pueda aplicar el contenido del Manual de Organización en sus funciones.
- Para facilitar su interpretación, el Manual de Organización comprende la terminología básica que se encuentra agregado al final del Manual de Descripción de Puestos.
- El manual contiene los objetivos, funciones, la unidad organizativa a la que pertenece su dependencia, las unidades subordinadas, relaciones de coordinación y los puestos de trabajo que integran la unidad.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

DIRECCIÓN GENERAL.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

Página: 1

De: 2

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ludoteca NAVES.

DEPENDE DE: Gerencia de programa.

UNIDADES SUBORDINADAS: Asistencia ludotecaria, Servicios Generales.

OBJETIVO:

Promover espacios lúdicos recreativos en los cuales se fomenten las aptitudes físicas, sociales, psicológicas y afectivas de los niños y niñas a través de procesos orientados al desarrollo social y humano.

FUNCIONES:

- Planear y desarrollar actividades encaminadas a la recreación de los niños y niñas que visitan la Ludoteca.
- Realizar gestiones con la institución patrocinadora de la Ludoteca.
- Realizar las gestiones necesarias con la Alcaldía del municipio para garantizar la sostenibilidad del programa.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

DIRECCIÓN GENERAL.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

Página: 2

De: 2

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

INTERNAS:

- Gerencia de programa.
- Comité de calidad.

EXTERNAS:

- Con los padres de familia o encargados de los niños.
- Con los niños y niñas que asisten a la Ludoteca.
- Con la empresa patrocinadora.
- Con la alcaldía municipal.

VIGENCIA	REFORMA	REVISADO	APROBADO
----------	---------	----------	----------



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”
COMITÉ DE CALIDAD
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Pagina: 1

De: 2

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Comité de calidad.

DEPENDE DE: Dirección de Ludotecas NAVES.

UNIDADES SUBORDINADAS: Ninguna.

OBJETIVO:

Asegurar, mantener y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Ludoteca NAVES, mediante el involucramiento de una persona de cada área, quienes conformarán el comité.

FUNCIONES:

- Coordinar las actividades a desarrollarse para implementar y dar continuidad al Modelo de Calidad.
- Implementar el Modelo de Calidad en la Ludoteca NAVES, involucrando a todo el personal de la misma.
- Fomentar el trabajo en equipo para lograr los objetivos del Modelo de calidad.
- El comité será el encargado de definir y revisar las políticas y estrategias de la calidad.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos, políticas y estrategias de la calidad.
- Recabar información a través de encuestas y entrevistas a los padres o encargados de los niños y niñas que reciben los servicios, para identificar inquietudes, sugerencias y/o reclamos.
- Identificar las deficiencias del personal que afectan la calidad en los servicios brindados, así como proponer soluciones para corregir dichas deficiencias.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”
COMITÉ DE CALIDAD
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Pagina: 2

De: 2

- Establecer reuniones periódicas del Comité de Calidad para evaluar los servicios brindados.
- Reunirse con la gerencia del programa para informarles los avances que han tenido en la aplicación del modelo.

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

INTERNAS:

- Gerencia de programa.
- Supervisión de Ludotecas.
- Dirección de Ludotecas.
- Asistencia Ludotecaria.
- Servicios Generales.

EXTERNAS:

- Con los padres de familia o encargados de los niños.
- Con los niños y niñas que asisten a la Ludoteca.

VIGENCIA	REFORMA	REVISADO	APROBADO
----------	---------	----------	----------



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

**ASISTENCIA LUDOTECARIA
MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

Página: 1

De: 2

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Asistencia Ludotecaria.

DEPENDE DE: Dirección de Ludoteca NAVES.

UNIDADES SUBORDINADAS: Ninguna.

OBJETIVO:

Cooperar con las actividades que desempeña la dirección de Ludoteca, con la finalidad de cumplir el propósito para la cual fue creada la Ludoteca, brindando un servicio de calidad a los niños y niñas que visitan la institución.

FUNCIONES:

- Desarrollar las actividades recreativas con los niños y niñas que visitan la Ludoteca.
- Promover y fomentar entre la niñez y adolescencia principios y valores que formarán honrados ciudadanos.
- Retroalimentar la práctica de hábitos higiénicos, a fin de cambiar dichos hábitos en los niños y niñas que visitan la Ludoteca.
- Monitorear y supervisar a los niños y niñas que visitan la Ludoteca, velando por su seguridad.
- Encargarse del ornato y decoración de la institución, a fin de que sea agradable tanto para los niños y niñas como para las personas que visitan la Ludoteca.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

ASISTENCIA LUDOTECARIA
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Pagina: 2

De: 2

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

INTERNAS:

- Dirección de Ludoteca NAVES.
- Comité de Calidad.
- Servicios Generales.

EXTERNAS:

- Con los padres de familia o encargados de los niños.
- Con los niños y niñas que asisten a la Ludoteca.

VIGENCIA	REFORMA	REVISADO	APROBADO
----------	---------	----------	----------



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”
SERVICIOS GENERALES.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

Página: 1

De: 2

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Servicios Generales.

DEPENDE DE: Dirección de Ludoteca NAVES.

UNIDADES SUBORDINADAS: Ninguna.

OBJETIVO:

Brindar vigilancia, limpieza y manteniendo a las instalaciones de la Ludoteca NAVES con el fin de proporcionar un ambiente adecuado a los que visitan dicha Ludoteca.

FUNCIONES:

- Vigilar las instalaciones de la Ludoteca.
- Brindar mantenimiento a los jardines y las instalaciones de la Ludoteca.
- Proporcionar servicios de limpieza al interior de las instalaciones.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”
SERVICIOS GENERALES.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

Pagina: 2

De: 2

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

INTERNAS:

- Dirección de Ludoteca NAVES.
- Asistencia Ludotecaria.
- Comité de Calidad.

EXTERNAS:

- Con los padres de familia o encargados de los niños.
- Con los niños y niñas que asisten a la Ludoteca.
- Autoridades municipales.

VIGENCIA	REFORMA	REVISADO	APROBADO
----------	---------	----------	----------

2. Manual de Descripción de Puestos.

Introducción.

Con el presente Manual de Descripción de Puestos se pretende establecer las diferentes actividades de cada puesto de trabajo que conforman la Ludoteca NAVES del municipio de Antigua Cuscatlán, con el propósito de mejorar el control interno y la segregación de funciones.

Como antesala a la presentación del Manual de Descripción de Puestos, se presentan los objetivos del manual, ámbito de aplicación, normas para el mantenimiento e instrucciones para su uso, con la finalidad de que pueda ser utilizado eficientemente por el personal de la empresa.

El manual contiene en primera instancia, la identificación de dichos puestos, la posición del puesto dentro de la organización, el objetivo, la descripción genérica del puesto, posteriormente se detallan las funciones en forma diarias, periódicas y eventuales. Adicionalmente, en el manual se proporciona los parámetros o requerimientos mínimos e indispensables para evaluación y contratación del nuevo personal que pretende optar a un puesto dentro de la estructura organizativa de la institución.

Aspectos generales del Manual de Descripción de Puestos.

Este apartado está integrado por los objetivos del Manual de Descripción de Puestos, el ámbito de aplicación, normas para su mantenimiento e instrucciones para el uso del mismo; siendo éstos aspectos indispensables para que el personal que haga uso de él, tenga un conocimiento más amplio de la finalidad del mismo.

Objetivos.

En este apartado se describen los objetivos correspondientes al Manual de Descripción de Puestos, los cuales se detallan a continuación:

Objetivo General:

Proporcionar una herramienta administrativa al personal que labora en la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán, con el propósito que sea utilizada como apoyo a cada uno de los puestos tipos.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer para cada puesto tipo, el perfil que debe reunir la persona a ocupar determinado cargo.
- Describir las actividades que deben realizarse en forma diaria, periódica y eventual, de acuerdo a cada puesto de trabajo.
- Establecer las relaciones de autoridad y responsabilidad de los puestos.
- Convertirse en una herramienta administrativa de ayuda y consulta que facilite los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal.
- Constituirse en un documento administrativo que suministre información veraz y oportuna que pueda utilizarse de referencia para la elaboración y ejecución de programas de capacitación.
- Emplearse como herramienta de control a cargo de la Gerencia, sobre las actividades que deben realizar los colaboradores.

Ámbito de aplicación.

El Manual de Descripción de Puestos, ha sido elaborado fundamentándose en las funciones, competencias y las características actitudinales que cada puesto de trabajo debe poseer, con la finalidad de que tenga validez y aplicación dentro del quehacer administrativo y operativo de la Ludoteca.

Normas para su mantenimiento.

Las normas generales que se presentan a continuación, pretenden garantizar la eficiencia y el mantenimiento del Manual de Descripción de Puestos. Estas normas son flexibles, con la finalidad que puedan ser modificadas de acuerdo a las necesidades y cambios que requiera la institución un momento determinado.

- El Manual de Descripción de Puestos de la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán, debe contar con el apoyo y aprobación de la Gerencia de programas de Ludoteca NAVES.
- Posterior a la aprobación, el Manual de Descripción de Puestos deberá ser revisado y actualizado una vez cada año.
- Deben realizarse cambios que se consideren pertinentes y oportunos conforme la institución vaya evolucionando, para evitar que esta herramienta administrativa se vuelva obsoleta.
- Deberá formarse un comité evaluador, a fin de discutir, ajustar y difundir el contenido del Manual de Descripción de Puestos.

Instrucciones para su uso.

- El Manual de Descripción de Puestos, al igual que el de organización, ha sido elaborado en forma clara y sencilla, para que sea comprendido sin ninguna dificultad por el recurso humano de la institución, de forma tal, que facilite la aplicación del contenido del mismo a las funciones que les corresponde realizar en forma diaria, periódica y eventual.

- El manual deberá ser difundido a todo el personal de la Ludoteca, con la finalidad de que sea conocido y aplicado.
- Se deberá distribuir un ejemplar al personal para que conozcan sus funciones y responsabilidades.
- Este documento administrativo tiene que ser archivado en un lugar adecuado con el objetivo que al ser solicitado se sepa su ubicación y la instancia que lo proporcionará.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Página: 1

DIRECTOR LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 5

NOMBRE DEL PUESTO: Directora de Ludoteca.

ÁREA: Dirección General.

PUESTO AL QUE REPORTA: Gerencia del Programa.

PERSONAL BAJO SU RESPONSABILIDAD: Asistente ludotecario.

OBJETIVO:

Dirigir, planificar y coordinar las actividades generales que se llevan a cabo en la Ludoteca NAVES de antiguo Cuscatlán, implementando políticas y normas enfocadas a la correcta marcha de la institución, haciendo uso racional de los recursos disponibles.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO:

Supervisa y dirige el trabajo en general de la Ludoteca, realiza evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento y desarrollo de metas a corto y largo plazo propuestas.

FUNCIONES DEL PUESTO:

Diarias:

- Establecer, cumplir y hacer cumplir los objetivos, normas y políticas de la institución.
- Representar a la Ludoteca frente a los padres de familia o encargados de los niños, e instituciones relacionadas con el quehacer de la Ludoteca.
- Asumir la responsabilidad total de su gestión y la gestión de la institución frente a la Junta Directiva de FUNIPRI.
- Supervisar el trabajo de sus colaboradores.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Página: 2

DIRECTOR LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 5

- Informarse e interactuar con el medio a fin de anticipar situaciones favorables y desfavorables para la institución.
- Proporcionar informes mensuales a FUNIPRI sobre la situación de la institución.
- Crear y mantener buenas relaciones con las instituciones que apoyan el programa.
- Mantener una actitud entusiasta para motivar a los empleados.
- Planificar, controlar y dirigir las actividades para recaudación de fondos para actividades de recreación.
- Velar por el buen funcionamiento del programa.

Periódicas:

- Supervisar el mantenimiento del equipo ludotecario donado por la institución apadrinadora.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo y objetivos anuales.
- Evaluar las operaciones y los resultados obtenidos e informar a FUNIPRI.
- Investigar el desarrollo de nuevas actividades lúdicas-recreativas.
- Promover mediante el diseño, implementación y evaluación de programas y actividades lúdico recreativas el desarrollo integral de los menores beneficiarios del programa.

Eventuales:

- Solucionar cualquier reclamo o inconformidad del padre de familia o encargado de los niños con relación al servicio brindado.
- Realizar las gestiones necesarias para propiciar el desarrollo del programa.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Página: 3

DIRECTOR LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 5

- Cualquier otra actividad asignada por el Gerente del Programa.

PERFIL DEL PUESTO

Requisitos generales

Sexo: Femenino.

Edad: De 30 a 45 años.

Estado Civil: Casada.

Educación requerida: Profesional en carreras educativas, preescolares, psicológicas, psicopedagogía, trabajo social u otras afines.

Experiencia Laboral: 5 años en área de Dirección.

Competencias del puesto

Conocimiento:

- Conocimiento de programas bajo ambiente Windows.
- Sólidos conocimientos de Word, Excel , Power point e Internet.
- Conocimientos de planificación y organización.
- Conocimiento y comprensión de las capacidades de los niños.
- Conocimiento de primeros auxilios.
- Conocimientos de calidad en el servicio.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

DIRECTOR LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Pagina: 4

De: 5

Habilidades:

- Destrezas organizativas.
- Destrezas de negociación.
- Habilidad para organizar y reorganizar espacios lúdicos.
- Liderazgo
- Buenas relaciones interpersonales.
- Pensamiento creativo.
- Manejo de Recurso Humano y materiales.
- Habilidad para resolver problemas.

Destrezas:

- Manejo de computadora.
- Manejo de equipo electrónico.

Características actitudinales:

- Altamente responsable.
- Facilidad de comunicación oral y escrita.
- Proactivo y creativo.
- Interés por la innovación.
- Trabajo en equipo.
- Afinidad con los niños.
- Sensibilidad social.
- Buenas relaciones interpersonales.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

DIRECTOR LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Pagina: 5

De: 5

INDUCCIÓN REQUERIDA:

1 mes de capacitación y 3 meses de prueba.

RESPONSABILIDAD EN MOBILIARIO Y EQUIPO:

- Computadora.
- Teléfono.
- Equipo lúdico-recreativo.
- Y de todo los accesorios que se encuentren en la Ludoteca.

VIGENCIA	REFORMAS	REVISADO	APROBADO
----------	----------	----------	----------



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Página: 1

ASISTENTE LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 5

NOMBRE DEL PUESTO: Asistente Ludotecario.

ÁREA: Asistencia ludotecaria.

PUESTO AL QUE REPORTA: Directora Ludotecaria.

PERSONAL BAJO SU RESPONSABILIDAD: Ninguno.

OBJETIVO:

Brindar apoyo a la Directora Ludotecaria en las distintas actividades que se realizan con los niños y niñas que asisten a la Ludoteca.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO:

Atiende y supervisa a los niños y niñas en los diferentes horarios de atención, desarrolla dinámicas y charlas para incentivar a los niños a la práctica de los valores.

FUNCIONES DEL PUESTO:

Diarias:

- Recibir al niño o niña que llega a la Ludoteca.
- Desarrollar actividades recreativas.
- Velar por el uso adecuado de los juguetes.
- Ordenar y revisar los juguetes.
- Cuidar las buenas relaciones entre los niños.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Pagina: 2

ASISTENTE LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 5

- Vigilar el cumplimiento del reglamento interno de la Ludoteca.
- Mantener cada zona en la que juegan los niños ordenada y libre de basura.

Periódicas:

- Identificar a los niños y niñas en situaciones de riesgo e incentivarlos para que asistan a la Ludoteca.
- Decora la Ludoteca para crear un ambiente agradable a los niños.
- Participar en las actividades externas tales como: Ludoteca viajera, convivios con niños, día de playa, etc.

Eventuales:

- Cualquier otra actividad asignada por la Directora ludotecaria.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Página: 3

ASISTENTE LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 5

PERFIL DEL PUESTO

Requisitos generales

Sexo: Femenino.

Edad: De 25 a 40 años.

Estado Civil: Indiferente.

Educación requerida: Estudios Universitarios a nivel 3º año en carreras educativas, preescolares, psicológicas, psicopedagogía, trabajo social u otras afines.

Experiencia Laboral: 1 año de experiencia en puestos similares.

Competencias del puesto

Conocimiento:

- Conocimientos básicos de computación.
- Conocimientos de planificación y organización.
- Conocimiento y comprensión de las capacidades de los niños.
- Conocimiento de primeros auxilios.
- Conocimientos de calidad en el servicio.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

ASISTENTE LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Pagina: 4

De: 5

Habilidades:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Destrezas de negociación.
- Destrezas organizativas.
- Habilidad para organizar y reorganizar espacios lúdicos.
- Liderazgo.
- Pensamiento creativo.

Destrezas:

- Manejo de computadora.
- Manejo de equipo electrónico.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Página: 5

ASISTENTE LUDOTECARIO

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 5

Características actitudinales:

- Altamente responsable.
- Facilidad de comunicación oral y escrita.
- Proactivo y creativo.
- Interés por la innovación.
- Amor y respeto por los niños.
- Liderazgo.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Tolerancia al estrés.
- Aptitud para el juego y la convivencia.

INDUCCIÓN REQUERIDA:

15 días de capacitación y 1 meses de prueba.

RESPONSABILIDAD EN MOBILIARIO Y EQUIPO:

- Computadora.
- Teléfono.
- Equipo lúdico - recreativo.
- Y de todo los accesorios que se encuentren en la Ludoteca.

VIGENCIA	REFORMAS	REVISADO	APROBADO
----------	----------	----------	----------



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Página: 1

SERVICIOS GENERALES

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 4

NOMBRE DEL PUESTO: Encargado de mantenimiento y vigilancia.

ÁREA: Servicios Generales.

PUESTO AL QUE REPORTA: Directora Ludotecaria.

PERSONAL BAJO SU RESPONSABILIDAD: Ninguno.

OBJETIVO:

Vigilar y mantener limpias las diferentes zonas de recreación que posee la Ludoteca.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA DEL PUESTO:

Realizar la limpieza en las instalaciones de la Ludoteca y vigilar por la seguridad tanto de las instalaciones como de la de los empleados y los niños y niñas.

FUNCIONES DEL PUESTO:

Diarias:

- Realizar el aseo en las instalaciones de la Ludoteca.
- Limpiar y desocupar los recipientes de basura.
- Asear y mantener limpios los servicios sanitarios.
- Limpiar vidrios y ventanas de las instalaciones.
- Cuidar y vigilar las instalaciones en horario nocturnos.
- Conservar en perfecto estado de limpieza los sanitarios.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Pagina: 2

SERVICIOS GENERALES

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 4

Periódicas:

- Cambiar las botellas de agua potable de los oasis para el uso del personal y los niños y niñas.
- Dar mantenimiento a las plantas ornamentales de las instalaciones.
- Realizar compras varias.

Eventuales:

- Servir de apoyo a las asistentes ludotecarias en cualquier eventualidad.
- Cumplir tareas y/o actividades asignadas por Jefe inmediato.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Página: 3

SERVICIOS GENERALES

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 4

PERFIL DEL PUESTO

Requisitos generales

Sexo: Indiferente.

Edad: De 18 a 45 años.

Estado Civil: Indiferente.

Educación requerida: Mínimo 9° grado.

Experiencia Laboral: 1 año de experiencia en puestos similares.

Competencias del puesto

Conocimiento:

- Conocimiento de jardinería.
- Conocimiento de seguridad y protección personal.

Habilidades:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Facilidad de expresión.
- Capacidad para ejecutar labores de limpieza.
- Rapidez y precisión para realizar diligencias en periodos de corto tiempo.



“LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLAN.”

Pagina: 4

SERVICIOS GENERALES

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De: 4

Destrezas:

- Manejo de equipo de limpieza.
- Manejo de equipo de trabajo- herramientas.
- Manejo de equipo de seguridad.

Características actitudinales:

- Alto espíritu de colaboración.
- Excelente condición y salud física.
- Honrado y responsable.
- Dinámico y con iniciativa.

INDUCCIÓN REQUERIDA:

No aplica.

RESPONSABILIDAD EN MOBILIARIO Y EQUIPO:

- Equipo de seguridad y de protección.

VIGENCIA	REFORMAS	REVISADO	APROBADO
----------	----------	----------	----------

TERMINOLOGÍA.

ACTIVIDAD:

Es el conjunto de actividades que por su similitud se agrupan con el propósito de alcanzar los objetivos planteados.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

Es el arreglo de disposición en forma ordenada de las diversas unidades organizativas que conforman una institución.

FUNCIÓN:

Es el conjunto de actividades que por su similitud se agrupan con el propósito de alcanzar los objetivos planteados. Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.

GERENCIA:

Función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas.

MANUAL:

Es el documento que contiene en forma ordenada sistematizada, información. Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN:

Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son organigramas y descripción departamental, de funciones y de productos.

MANUAL DE FUNCIONES:

Documento similar al Manual de Organización. Contiene información válida y clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son y descripción departamental, de funciones y de productos.

NIVELES JERÁRQUICOS:

Son las relaciones de autoridad y responsabilidad que se dan en una organización.

OBJETIVO:

Es el conjunto de carácter cualitativo que pretende alcanzar una institución o empresa en particular.

ORGANIGRAMA:

Es la representación gráfica de las relaciones de dependencia y jerarquía entre las diferentes unidades organizativas.

POLÍTICAS:

Marco de referencia a través del cual, una institución establece los lineamientos básicos dentro de los cuales se ha de realizar las actividades, tendientes a la consecución de los objetivos.

PUESTO:

Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.

RECURSOS:

Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

SUPERVISAR:

Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.

TAREA / ACTIVIDAD:

Términos sinónimos, aunque se acostumbra tratar a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas.

c. Verificar.

A medida que la Ludoteca se dedique a su trabajo diario, necesita verificar constantemente como esta realizando sus actividades, si el plan que se creo esta dando resultado y si existen algunas deficiencias. Para ello el personal debe reunirse para analizar los indicadores de la calidad, los cuales mostraran en que no se esta satisfaciendo las necesidades de los usuarios y también es recomendable que hablen con los padres de familia o encargados de los niños y niñas para preguntarles si tienen alguna sugerencia en cuanto a los servicios que brinda la Ludoteca u otro aspecto que no les parezca. Estos dos métodos de verificación revelaran que cosas no se están haciendo de acuerdo al plan establecido. Además, mantendrá al personal de la Ludoteca en contacto con el padre de familia o encargado y de esta manera se construirá una relación positiva con ellos y los niños y podría sugerirnos modificaciones en el plan.

d. Actuar.

El monitoreo de los indicadores y hablar con los padres de familia y encargados de los niños y niñas, proporcionara retroalimentación sobre la forma como se esta trabajando en la Ludoteca para lograr los objetivos de calidad. Es necesario actuar con base a esta retroalimentación para hacer correcciones y ajustes al plan con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

6. COSTOS DE LA CALIDAD.

A los costos de calidad se le han asignado diferentes términos algunos igualaron los costos de calidad con los costos de lograr la calidad, otros los definieron como los costos en que se incurren al tener baja calidad. Sin embargo el concepto ha evolucionado ampliándose y ahora se entienden como costos de calidad aquellos incurridos en el diseño, implementación, operación y mantenimiento de los modelos de calidad.

Los costos de la calidad deben medirse en términos monetarios para poder cuantificarse, tomando como estándares estas medidas en toda la institución. El control en forma monetaria permitirá conocer el costo total de dar un servicio de calidad.

7. VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DEL MODELO.

Se le presentará el modelo a la gerencia del programa de la Fundación la Niñez Primero y al Director de la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán, quienes darán el visto bueno a dicho modelo y a través de una carta de aprobación se comprometerán a ponerlo en práctica buscando la mejora de la eficiencia en los servicios que brinda a la niñez del municipio de Antigua Cuscatlán.

8. PLAN DE IMPLEMENTACION DEL MODELO PROPUESTO.

Introducción.

El presente plan de implementación, tiene como finalidad orientar la puesta en marcha del modelo de calidad propuesto, para la ejecución de este es necesario realizar una serie de actividades que requieren de recursos materiales, humanos y financieros y su aplicación dependerá de la decisión de la Gerencia del programa de Ludotecas NAVES.

A continuación se detallan las actividades y recursos necesarios para la implementación del Modelo de Calidad propuesto a la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán.

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD.
LUDOTECA NAVES.**

ETAPA PREPARATORIA Y PRELIMINAR.						
OBJETIVO: Dar a conocer al personal de la Ludoteca las diferentes actividades que implica la puesta en marcha del modelo de calidad.						
No.	Acciones	Duración (semanas)	Responsable	Recursos		
				Materiales	Humanos	Financieros
1	Presentación del modelo de calidad a la Gerencia del Programa.	1	Equipo de trabajo.	Papelería, documentación, Alquiler de cañón y laptop, diapositivas y accesorios para llevar a cabo la presentación del modelo.	Equipo de trabajo.	\$35.00
2	Revisión y aprobación del modelo de calidad.	3	Gerencia del Programa de Ludotecas NAVES.		Gerencia del Programa de Ludotecas NAVES	
3	Formación del comité de calidad.	1	Gerencia del Programa de Ludotecas NAVES	Papelería y documentación	Gerencia del programa, supervisor y personal ludotecario.	\$10.00
4	Reproducir y distribuir al personal de la Ludoteca el modelo de calidad para dar a conocer misión, visión, objetivos, políticas y estrategias para la calidad.	2	Comité de calidad.	Papelería y documentación	Comité de calidad	\$20.00
5	Concientización, motivación, comunicación y socialización del modelo de calidad con el personal de la Ludoteca.	1	Comité de calidad.	Papelería, documentación, Alquiler de cañón y laptop, diapositivas y accesorios para llevar a cabo la presentación del modelo al personal.	Comité de calidad	\$30.00
6	Evaluar necesidades de capacitación sobre calidad en el servicio.	2	Comité de calidad	Papelería y documentación	Comité de calidad	\$10.00
	TOTALES	10				\$105.00

ETAPA DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO.

OBJETIVO: Proporcionar una guía de actividades que ayuden a mejorar el proceso de atención al usuario, asegurando la calidad y la mejora continúa en el servicio.

No.	Acciones	Duración (semanas)	Responsable	Recursos		
				Materiales	Humanos	Financieros
1	Supervisar cada actividad del proceso de atención al niño y niña que visita la Ludoteca.	3	Comité de calidad	Papelería	Comité de calidad	\$10.00
2	Encuestar a los padres de familia o encargados de los niños y niñas.	2	Comité de calidad	Papelería	Comité de calidad	\$15.00
3	Encuestar al personal de la Ludoteca.	1	Comité de calidad	Papelería	Comité de calidad	\$5.00
4	Reunión para evaluar y proponer soluciones.	1	Comité de calidad	Papelería	Gerencia del programa y comité de calidad	\$10.00
	TOTALES	7				\$30.00
TOTAL ETAPA PREPARATORIA Y DE EJECUCIÓN						\$135.00

BIBLIOGRAFIA.

LIBROS.

- Albrecht Karl, La Revolución del Servicio, Fondo Editorial Legis, Colombia, 1990.
- Brand, Salvador Oswaldo, Diccionario de Ciencias Económicas y administrativas.
- Consultores Administrativos, CONSADE. S.A. de C.V. Curso de Capacitación hacia la Calidad Total y el Mejoramiento Continuo. San Salvador, 1996.
- Czinkota. R. Michael y otros. Marketing Internacional. 6ª Edición. México. Editorial Prentice Hall, 2002.
- Hellriegel Don, Slocuw John, Woodman Richard. "Comportamiento Organizacional". México: Editorial Internacional Thompson. Octava edición, 1999.
- Horovitz, Jaques, La Calidad del Servicio, Mc Graw Hill, Bogotá, 1994.
- koontz Harold y Weihrich. "Administración: una Perspectiva global".
- Koontz y Odonell. "Administración" .México: Editorial Mc Graw Hill, octava Edición.
- Koontz, Harold. Administración. 6ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México 1998.
- Kotler, Philip. Marketing, 8ª Edición. México. Editorial Prentice Hall, 2001.
- Leopoldo Barrionuevo & Asociados. Seminario de excelencia en el servicio al cliente, 1995.

- Martin, William B., Dirección de los Servicios de Calidad al Cliente. Guía practica para operaciones de servicio. Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1992.
- Stanton J., William y otros. Fundamentos de Marketing. 10ª Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Stanton, William y otros, Fundamentos de Marketing, 11º Edición, México 1999, Mc Graw Hill
- Stoner, James A. "Administración " México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Tercera edición, 1989.
- Serraf, Guy, "Diccionario Metodológico de Mercadotecnia." 2ª. Edición. Editorial Trillas. México, 1992.
- William B. Martín. Calidad en el Servicio al Cliente Guía para la Excelencia en el servicio. Grupo Editorial Iberoamérica, 1992.

TESIS.

- Mejía Jurado, María. Diseño de un modelo de calidad. Tesis de licenciatura. Universidad de El Salvador, 2000.
- Vela Pérez, Guadalupe del Carmen. Diseño de un programa de calidad en el servicio al cliente para la Alcaldía de Nueva San Salvador. Departamento de La Libertad. Mayo 2003.
- Gómez Linares, Carlos Manuel. Diseño de un programa de administración de calidad total como estrategia para mejorar la prestación de servicios en la alcaldía municipal de Coatepeque. Santa Ana, agosto 2003.

- Marín Capacho, Claudia Mercedes, Diseño de un sistema de gestión administrativa para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de la alcaldía municipal de la ciudad de Mejicanos, departamento de San Salvador. Febrero 2004.

OTROS DOCUMENTOS.

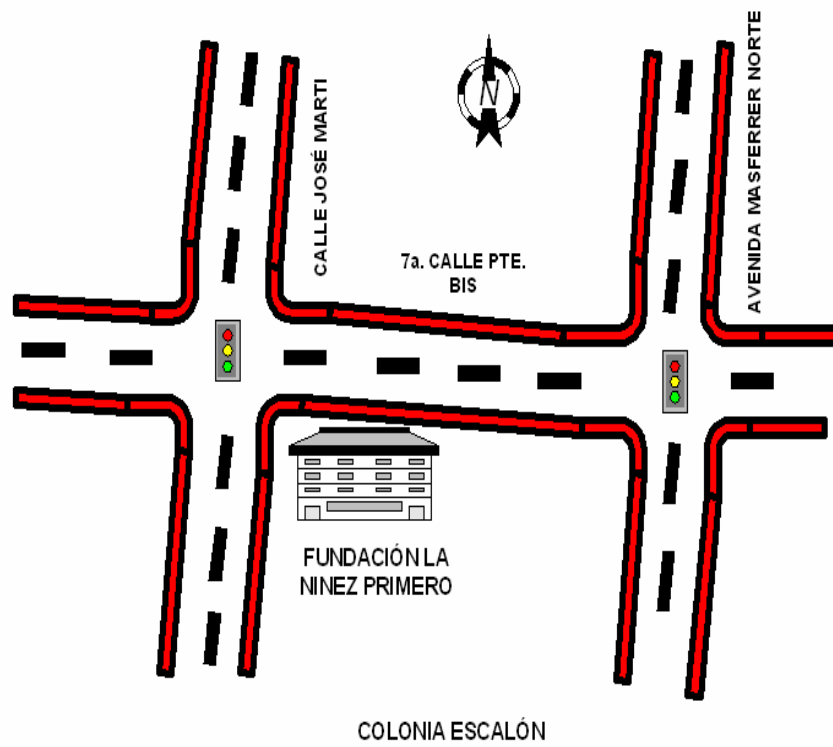
- Alcaldía de Nueva San Salvador. Departamento de la Libertad. Mayo 2003.
- Fundación Empresarial para el Desarrollo. “En busca de la excelencia en el servicio al cliente”. Octubre 2001.
- Ministerio de Hacienda. Dirección de Recursos Humanos. Departamento de Capacitación. “Calidad en el Servicio al Cliente”. Julio 2005.

SITIOS DE INTERNET.

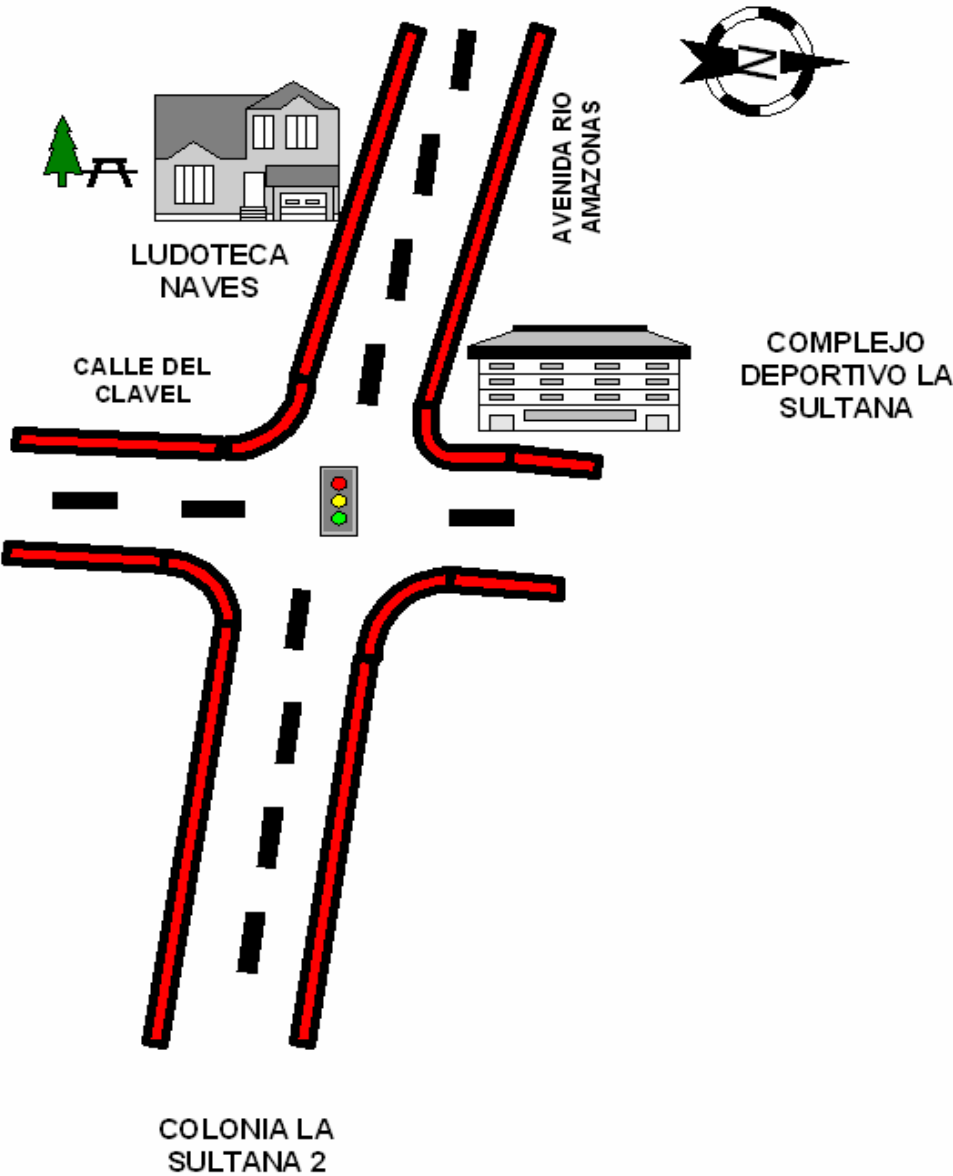
- www.corporacióndiadelniño.com
- www.ludotecaselsalvador.org
- www.monografias.com
- www.servicioalcliente.com

ANEXOS.

ANEXO 1



ANEXO 2



ANEXO NO. 3



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El presente cuestionario está dirigido al personal de la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán con el objetivo de detectar deficiencias en la atención de los servicios brindado a los niños y padres de familia que visitan dicha Ludoteca.

Indicación: Lea cuidadosamente y responda de la manera mas clara posible según criterio.

1. Género

Masculino

Femenino

2. ¿Qué edad tiene?

De 15 a 25 años

De 36 a 45 años

De 26 a 35 años

De 46 a más

3. ¿Qué nivel de estudio posee?

Educación Primaria

Bachillerato

Educación Básica

Universitario

Otros

Especifique: _____

4. ¿Qué puesto desempeña en la Ludoteca?

5. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la Ludoteca?

Menos de año

1 año

2 años

Más de 2 años

6. ¿Elaboran en la Ludoteca planes de trabajo, programas y presupuestos de las actividades que realizan?

Si

No

7. ¿Cuáles de los siguientes elementos; según su criterio, tiene definida la Ludoteca ?

Misión

Metas

Visión

Estrategias

Valores

Políticas

Objetivos

Ninguno

8. ¿Señale cuáles de las siguientes herramientas administrativas posee la Ludoteca?

Manual de políticas

Manual de organización

Manual de puestos

Manual de procedimientos

Reglamento interno

9. ¿Qué limitantes considera que tiene para brindar un buen servicio a los niños?

10. De los siguientes aspectos ¿Cuáles considera de mayor importancia para brindar calidad en el servicio?

- Motivación del personal
- Brindar capacitaciones
- Contar con instalaciones adecuadas
- Disponibilidad de recursos

11. ¿Cómo calificaría el apoyo brindado a la Ludoteca por los organismos municipales?

- Excelente Bueno Necesita mejorar
- Muy bueno Regular

12. ¿Ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño en su puesto?

- Si No

13. Si su respuesta es si, ¿Qué tipo de capacitación recibió?

14. ¿Cómo evaluaría su satisfacción con el trabajo que realiza?

- Satisfecho Insatisfecho

15. ¿Qué sugerencias haría para que la Ludoteca pueda mejorar el servicio y atención a la niñez del municipio?



ANEXO NO. 4

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El presente cuestionario está dirigido a los padres de familia de los niños que asisten a la Ludoteca NAVES de Antigua Cuscatlán, con el objetivo de recolectar información referente a la atención de los servicios brindados a los(as) niños(as) al visitar dicha Ludoteca.

Indicación: Lea cuidadosamente y responda de la manera mas clara posible según su criterio.

1. ¿Quién es la persona responsable de llevar al niño(a) a la Ludoteca?

Padre Madre Otros

Si su respuesta es otros, especifique: _____

2. ¿Qué nivel de estudio posee el responsable de llevar al niño(a) a la Ludoteca?

Educación Primaria Bachillerato

Educación Básica Universitario

Otros

Especifique: _____

3. ¿Dónde reside actualmente el niño que visita la Ludoteca?

4. ¿Qué edad tiene el niño(a) que asiste a la Ludoteca?

De 3 a 5 años De 8 a 9 años

De 6 a 7 años De 10 a 12 años

5. ¿Cuánto tiempo tiene el niño(a) de visitar la Ludoteca?

Menos de año 2 años
Un año Más de 2 años

6. ¿Qué días el niño(a) asiste a la Ludoteca?

Lunes Martes Miércoles Viernes

7. ¿Qué horario le ha sido asignado al niño(a) para visitar la Ludoteca?

8:00 a 10:00 a.m. 10:00 a 11:45 a.m.
1:00 a 3:00 p.m. 3:00 a 4:30 p.m.

8. ¿Considera conveniente el horario asignado al niño(a) para asistir a la Ludoteca?

Si No

Si su respuesta es No, explique por favor por qué?

9. ¿Conoce las zonas del área de recreación que posee la Ludoteca?

Si No

Si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta 12.

10. ¿Qué zona del área de recreación disfruta mas el niño(a) que lleva a la Ludoteca?

Zona de ejercicios	<input type="checkbox"/>	Zona de lectura	<input type="checkbox"/>
Zona de armar	<input type="checkbox"/>	Zona de arte	<input type="checkbox"/>
Zona de reglas	<input type="checkbox"/>	Zona simbólica	<input type="checkbox"/>
Zona de Tecnología	<input type="checkbox"/>	Zona musical	<input type="checkbox"/>

11. De los siguientes servicios que brinda la Ludoteca ¿Cuáles conoce?

Ludoteca viajera

Recreación con actividades

Otros

Especifique: _____

12. De los siguientes aspectos ¿Cuáles le gustaría que mejorara en la Ludoteca?

Limpieza de las instalaciones Ornato

Mejorar distribución de espacios Trato a los niños

Mejores condiciones higiénicas de servicios sanitarios Renovar juguetes

Otros

Especifique: _____

13. ¿Qué servicios considera necesarios que implemente la Ludoteca para contribuir al desarrollo social y humano de los niños(as) que la visitan?

Clínica pediátrica Atención psicológica

Apoyo con tareas escolares Curso de manualidades

Clases de computación Clases de Ingles

Otros

Especifique: _____

14. ¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Ludoteca?

Excelente Bueno Necesita mejorar

Muy Bueno Regular

15. ¿Considera que el personal de la Ludoteca está debidamente capacitado para brindar un buen servicio?

Si

No

Si su respuesta es no, explique por favor ¿porque?

16. ¿Cuáles de los siguientes beneficios que brinda el programa Ludoteca NAVES considera de mayor importancia para la niñez de Antigua Cuscatlán?

Recreación Mejora autoestima

Promueve los derechos de la niñez Desarrollo social

Fomenta valores Otros

Especifique: _____

17. ¿Cómo padre de familia qué sugerencias haría para que la Ludoteca de Antigua Cuscatlán pueda mejorar el servicio y la atención que brinda a la niñez de ese municipio?

ANEXO 5.

TABULACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLÁN.

Pregunta 1.

Género

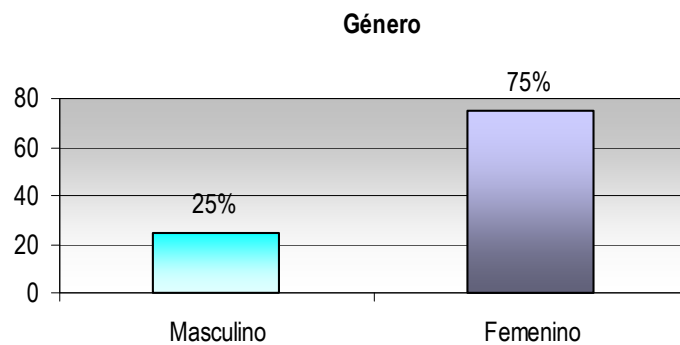
Objetivo:

Conocer generalidades sobre el personal que labora en la Ludoteca NAVES.

Cuadro No. 1

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	1	25
Femenino	3	75

Figura No.1



Comentario:

De las personas que laboran dentro de la Ludoteca, un 25% esta representado por el género masculino y el 75% restante lo representa el género femenino.

Pregunta 2.

¿Qué edad tiene?

Objetivo:

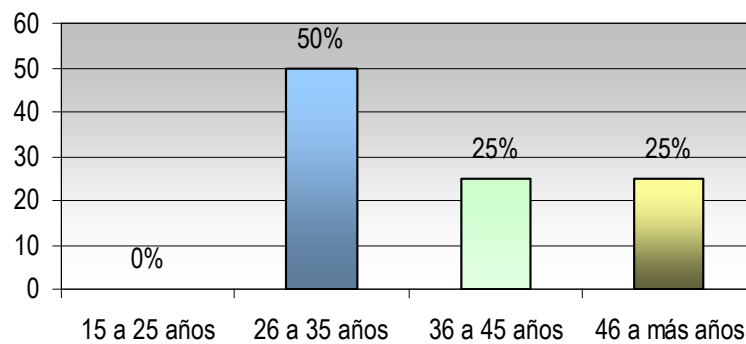
Saber el rango de edad en que oscila el personal de la Ludoteca.

Cuadro No. 2

Edad	Frecuencia	Porcentaje
15 a 25 años	0	0
26 a 35 años	2	50
36 a 45 años	1	25
46 a más años	1	25

Figura No. 2

¿Qué edad tiene?



Comentario:

Del personal entrevistado 50% de ellos tienen edades entre 26 a 35 años, un 25% es representado por personas que tienen edad entre 36 a 45 años, mientras que otro 25% tienen edades entre 46 a más años.

Pregunta 3.

¿Qué nivel de estudio posee?

Objetivo:

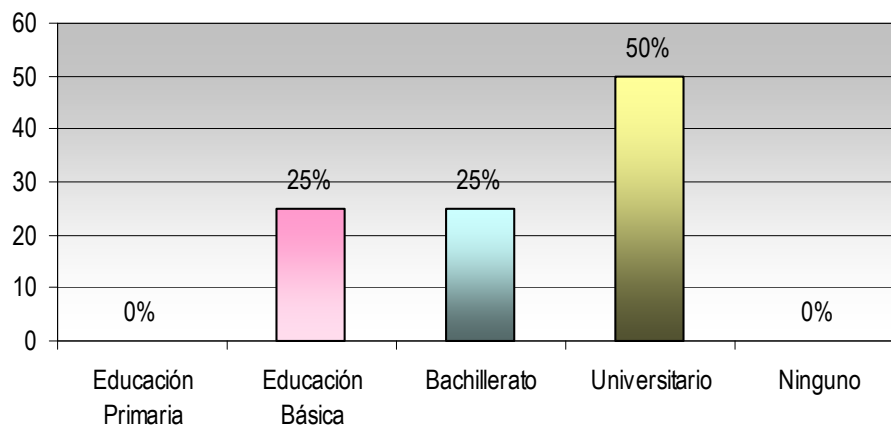
Conocer el nivel académico del personal que labora en la Ludoteca.

Cuadro No.3

Nivel de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Educación Primaria	0	0
Educación Básica	1	25
Bachillerato	1	25
Universitario	2	50
Ninguno	0	0

Figura No. 3

¿Qué nivel de estudio posee?



Comentario:

Se determinó que el 50% del personal entrevistado poseen estudios universitarios, mientras que un 25% cuenta con estudios de bachillerato, y el 25% restante únicamente posee estudios de educación primaria.

Pregunta 4.

¿Qué puesto desempeña en la Ludoteca?

Objetivo:

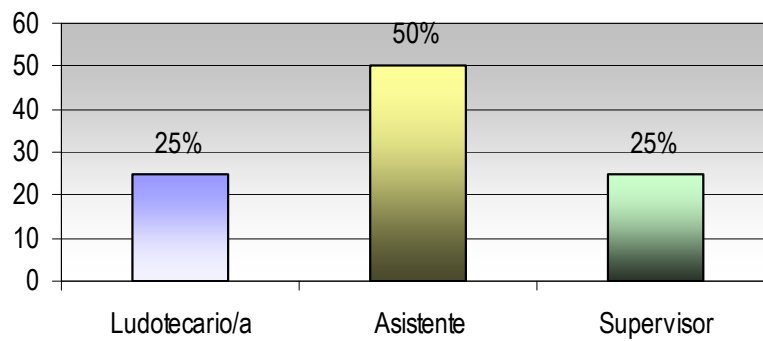
Determinar los diferentes puestos que conforman la Ludoteca.

Cuadro No. 4

Puestos	Frecuencia	Porcentaje
Ludotecario/a	1	25
Asistente	2	50
Supervisor	1	25

Figura No. 4

¿Qué puesto desempeña en la Ludoteca?



Comentario:

Del totalidad de las personas entrevistadas, se determinó que el 50% está conformado por Asistentes, un 25% lo conforma la persona que tiene el puesto de Ludotecario y el 25% restante esta representado por el Supervisor.

Pregunta 5.

¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la Ludoteca?

Objetivo:

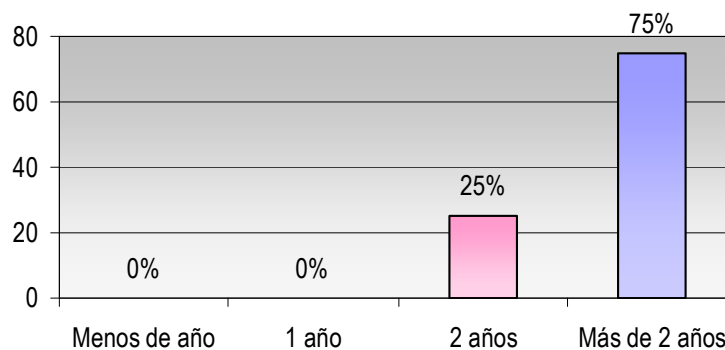
Conocer la antigüedad y el grado de experiencia de las personas que laboran en la Ludoteca.

Cuadro No. 5

Tiempo de trabajar	Frecuencia	Porcentaje
Menos de año	0	0
1 año	0	0
2 años	1	25
Más de 2 años	3	75

Figura No. 5

¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la Ludoteca?



Comentario:

Del personal entrevistado el 75% tiene tres años o más de laborar en el programa de Ludoteca NAVES, mientras que el 25% solo tiene dos años de pertenecer a este.

Pregunta 6.

¿Elaboran en la Ludoteca planes de trabajo, programas y presupuestos de las actividades que realizan?

Objetivo:

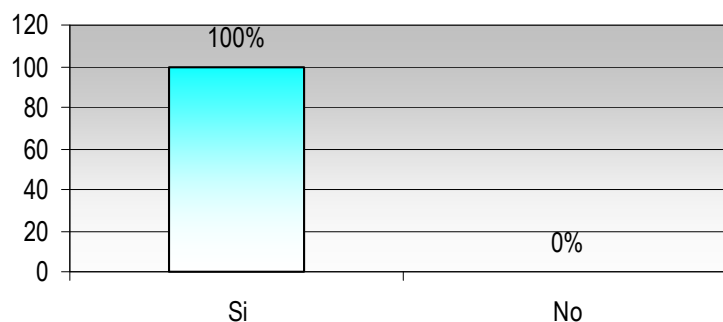
Determinar si en la Ludoteca organizan las actividades a realizar a través de los planes de trabajo, programas y presupuestos.

Cuadro No. 6

Elaboración de planes programas y presupuestos.	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0

Figura No. 6

¿Elaboran en la Ludoteca planes de trabajo, programas y presupuestos de las actividades que realizan?



Comentario:

El 100% de las personas entrevistadas opinó que en la Ludoteca si poseen las herramientas administrativas para organizar las actividades que realizan.

Pregunta 7.

¿Cuáles de los siguientes elementos; según su criterio, tiene definida la Ludoteca ?

Objetivo:

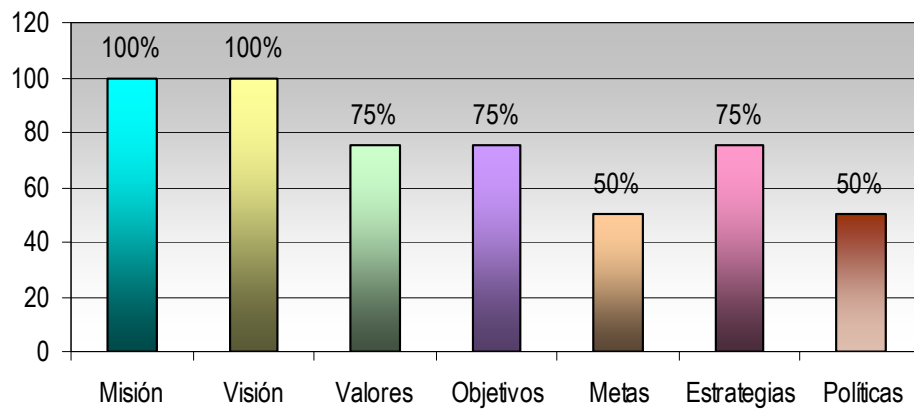
Establecer los lineamientos que posee la Ludoteca y son conocidos por los ludotecarios.

Cuadro No. 7

Lineamientos	Frecuencia	Porcentaje
Misión	4	100
Visión	4	100
Valores	3	75
Objetivos	3	75
Metas	2	50
Estrategias	3	75
Políticas	2	50

Figura No. 7

¿Cuáles de los siguientes elementos; según su criterio, tiene definida la Ludoteca?



Comentario:

Se obtuvo que todas las personas entrevistadas consideran que la Misión es un elemento que está bien definido en la Ludoteca, de igual forma expresaron que si tienen conocimiento de la Visión, mientras que un 75% del personal expresó que la Ludoteca tiene definido objetivos, valores y estrategias en igual proporción. Por otro lado, la mitad del personal manifiesta que los elementos menos conocidos son las políticas y las metas de la Ludoteca.

Pregunta 8.

¿Señale cuáles de las siguientes herramientas administrativas posee la Ludoteca?

Objetivo:

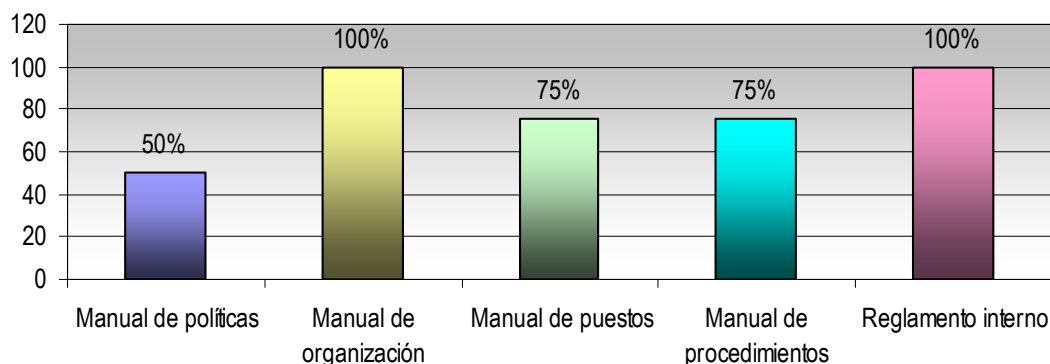
Determinar con qué herramientas administrativas cuenta la organización para el desarrollo de sus actividades.

Cuadro No. 8

Herramientas administrativas	Frecuencia	Porcentaje
Manual de políticas	2	50
Manual de organización	4	100
Manual de puestos	3	75
Manual de procedimientos	3	75
Reglamento interno	4	100

Figura No. 8

¿Señale cuáles de las siguientes herramientas administrativas posee la Ludoteca?



Comentario:

El total de los entrevistados respondió que la Ludoteca cuenta con un reglamento interno y con manual de organización, mientras que un 75% manifestó que tienen manual de puesto y con un mismo porcentaje los que respondieron que la Ludoteca posee un Manual de Procedimientos; y un 50% expresó tener Manual de Políticas.

Pregunta 9.

¿Qué limitantes considera que tiene para brindar un buen servicio a los niños?

Objetivo:

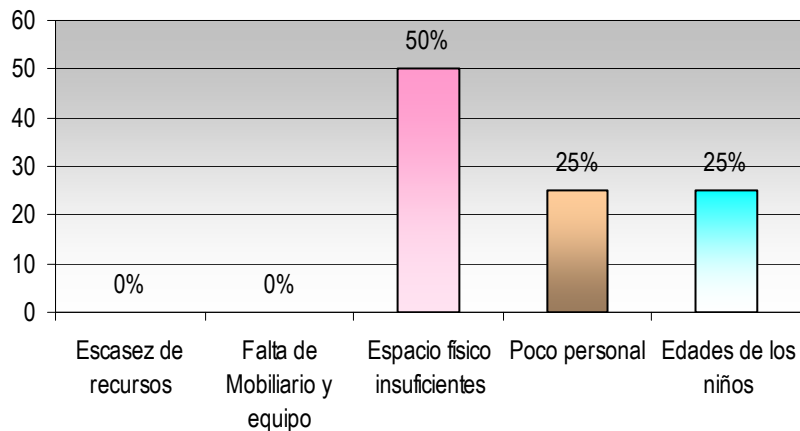
Determinar los factores que impiden a los ludotecarios ofrecer un buen servicio a los niños.

Cuadro No. 9

Limitantes	Frecuencia	Porcentaje
Escasez de recursos	0	0
Falta de Mobiliario y equipo	0	0
Espacio físico insuficientes	2	50
Poco personal	1	25
Edades de los niños	1	25

Figura No. 9

¿Qué limitantes considera que tiene para brindar un buen servicio a los niños?



Comentario:

Entre las limitantes más relevantes que tiene el personal de la Ludoteca para brindar servicio de calidad es el espacio físico de la Ludoteca; ya que la mitad de los entrevistados expresaron que la demanda sobrepasa la capacidad de las instalaciones físicas, mientras que un 25% expreso que hay muy poco personal para atender a los niños, en igual porcentaje creen que es un inconveniente distribuir a los niños por edades en los diferentes turnos que ofrecen

Pregunta 10.

De los siguientes aspectos ¿Cuáles considera de mayor importancia para brindar calidad en el servicio?

Objetivo:

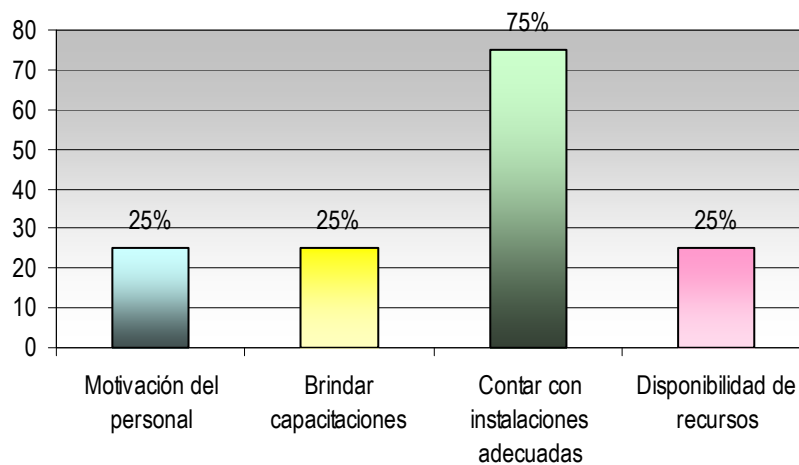
Determinar a través del personal de la Ludoteca los aspectos más importantes para brindar servicio de calidad.

Cuadro No. 10

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Motivación del personal	1	25
Brindar capacitaciones	1	25
Contar con instalaciones adecuadas	3	75
Disponibilidad de recursos	1	25

Figura No. 10

De los siguientes aspectos ¿Cuáles considera de mayor importancia para brindar calidad en el servicio?



Comentario:

De acuerdo a la opinión del personal de la Ludoteca, el aspecto más importante para brindar calidad en el servicio es contar con instalaciones adecuadas, un 25% opina que son: la motivación del personal, capacitaciones al personal y la disponibilidad de recursos.

Pregunta 11.

¿Cómo calificaría el apoyo brindado a la Ludoteca por los organismos municipales?

Objetivo:

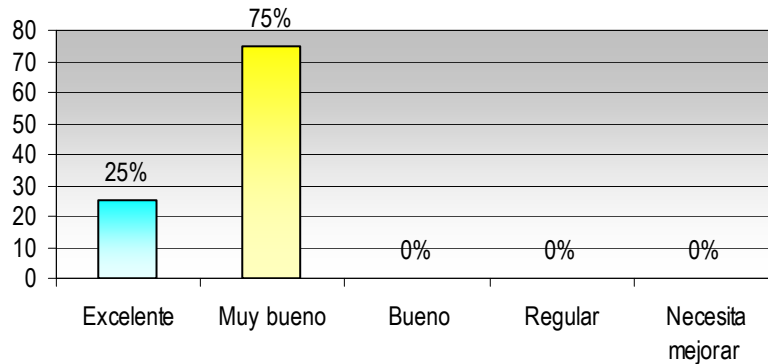
Conocer el grado de apoyo que recibe la Ludoteca de parte de los organismos municipales.

Cuadro No. 11

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	25
Muy bueno	3	75
Bueno	0	0
Regular	0	0
Necesita mejorar	0	0

Figura No. 11

¿Cómo calificaría el apoyo brindado a la ludoteca por los organismos municipales?



Comentario:

Al indagar sobre la calificación que el personal le daría al apoyo brindado por los organismos municipales, un 75% lo califico como muy bueno, mientras que el 25% restante lo considera excelente.

Pregunta 12.

¿Ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño en su puesto?

Objetivo:

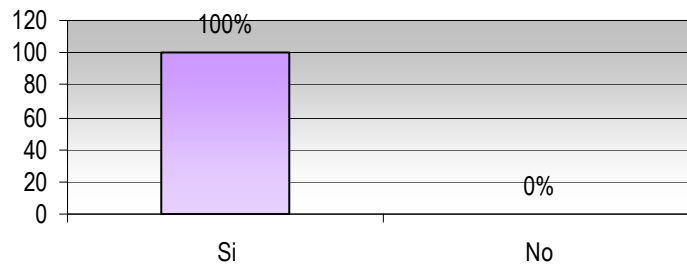
Indagar si los empleados han recibido capacitaciones.

Cuadro No. 12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0

Figura No. 12

¿Ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño en su puesto?



Comentario:

El 100% del personal respondió que si se les han impartido capacitaciones para mejorar el desempeño en su puesto.

Pregunta 13.

Si su respuesta es si, ¿Qué tipo de capacitación recibió?

Objetivo:

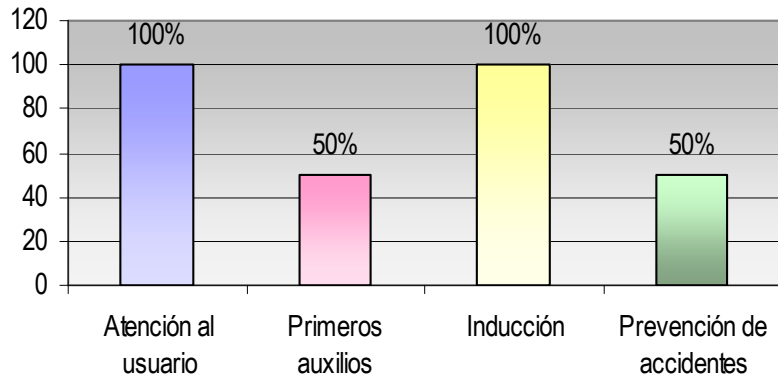
Conocer que tipo de capacitaciones han recibido el personal de la Ludoteca.

Cuadro No. 13

Capacitaciones	Frecuencia	Porcentaje
Atención al usuario	4	100
Primeros auxilios	2	50
Inducción	4	100
Prevención de accidentes	2	50

Figura No. 13

Si su respuesta es si, ¿Qué tipo de capacitación recibió?



Comentario:

Conforme a los resultados obtenidos se determinó que un todos los empleados han recibido capacitaciones sobre atención al usuario, de igual forma todos han sido capacitados por medio de la inducción, mientras que un 50% han sido preparados en prevención de accidentes, y un 50% ha recibido cursos de primeros auxilios. También expresaron que han sido capacitados en diversas temáticas tales como: juego dirigido, realización de diagnósticos, creatividad, etc.

Pregunta 14.

¿Cómo evaluaría su satisfacción con el trabajo que realiza?

Objetivo:

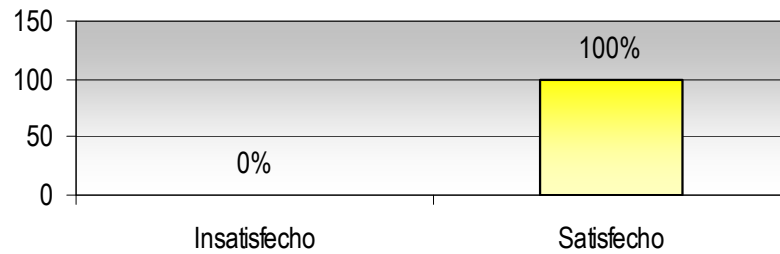
Conocer el grado de satisfacción e insatisfacción del personal de la Ludoteca en cuanto al trabajo que realizan.

Cuadro No. 14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0
Satisfecho	4	100

Figura No. 14

¿Cómo evaluaría su satisfacción con el trabajo que realiza?



Comentario:

Los resultados reflejaron que la totalidad del personal se siente satisfecho con el trabajo que realiza dentro de la Ludoteca. Por lo que se considera que todo el personal está identificado con su trabajo, y participa activamente en él.

Pregunta 15.

¿Qué sugerencias haría para que la Ludoteca pueda mejorar el servicio y atención a la niñez del municipio?

Objetivo:

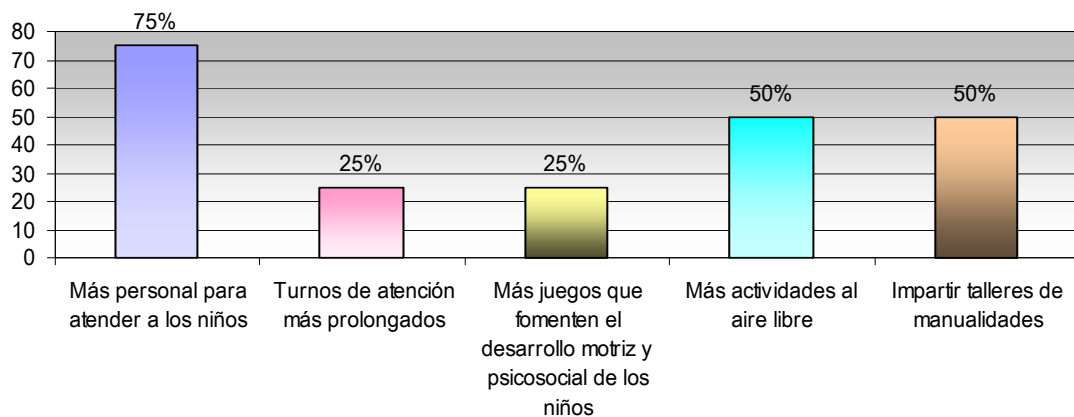
Determinar las recomendaciones pertinentes para que la Ludotecas NAVES de Antiguo Cuscatlán mejore la calidad del servicio brindado a los niños.

Cuadro No. 15

Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Más personal para atender a los niños	3	75
Turnos de atención más prolongados	1	25
Más juegos que fomenten el desarrollo motriz y psicosocial de los niños	1	25
Más actividades al aire libre	2	50
Impartir talleres de manualidades	2	50

Figura No. 15

¿Qué sugerencias haría para que la Ludoteca pueda mejorar el servicio y atención a la niñez del municipio?



Comentario:

En la tabulación, se puede observar que un 75% de la totalidad de los encuestados sugirió que la Ludoteca necesita más personal para poder mejorar el servicio y atención a los niños, mientras que un 50% del personal expresó que deberían de realizarse más actividades al aire para que los pequeños puedan disfrutar más las visitas a la Ludoteca, un porcentaje igual recomienda que se les imparta a los niños talleres de manualidades; y el resto sugirió que los horarios de atención fueran mas prolongados y que se realizaran mas juegos que fomenten el desarrollo motriz y psicosocial de los niños.

ANEXO 6

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS RESPONSABLES DE LLEVAR A LOS NIÑOS(AS) A LA LUDOTECA NAVES DE ANTIGUO CUSCATLÁN.

Pregunta 1.

¿Quién es la persona responsable de llevar al niño(a) a la Ludoteca?

Objetivo:

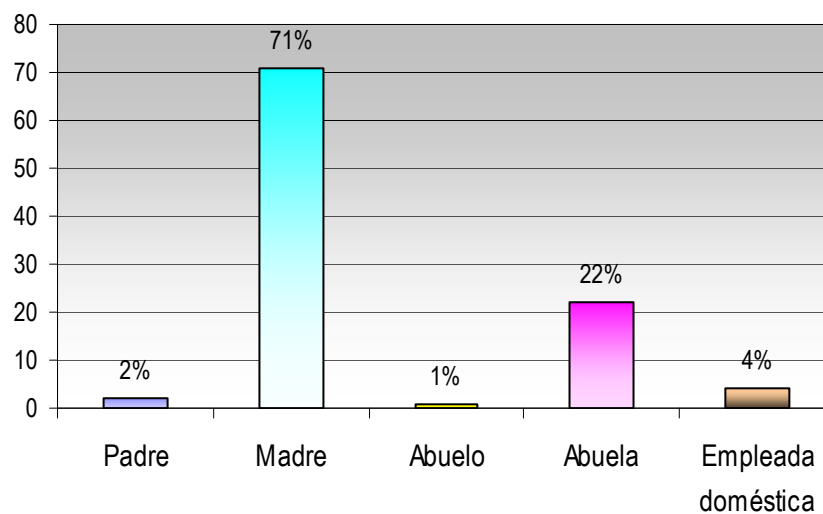
Determinar quien la persona responsable encargada de llevar al niño(a), a las instalaciones de la Ludoteca.

Cuadro No. 1

Responsable	Frecuencia	Porcentaje
Padre	3	2
Madre	141	71
Abuelo	2	1
Abuela	45	22
Empleada doméstica	7	4

Figura No. 1

¿Quién es la persona responsable de llevar al niño(a) a la Ludoteca?



Comentario:

Se determinó que más de la mitad de la población encuestada (70%) corresponde a las madres de familia que llevan a sus niños a la Ludoteca, y un 23% de los niños que visitan el centro infantil son llevados por sus abuelas, seguido de un 4% que son llevados por una empleada doméstica, y menos representativa es la cantidad de los niños que son acompañados por sus padres (2%) y abuelos (1%).

Lo anterior refleja que los niños(as) en su mayoría son llevados por sus madres y se puede deducir que son ellas las que están más pendientes de sus hijos para que asistan a la Ludoteca y de los servicios que esta les brinda.

Pregunta 2.

¿Qué nivel de estudio posee el responsable de llevar al niño(a) a la Ludoteca?

Objetivo:

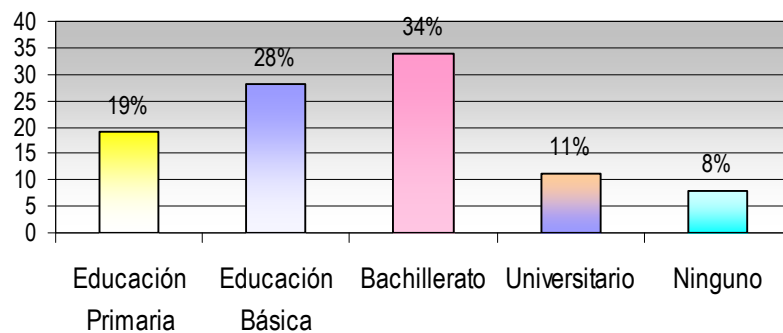
Conocer el nivel de escolaridad de la persona encargada de llevar al niño(a) a la Ludoteca.

Cuadro No.2

Nivel de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Educación Primaria	37	19
Educación Básica	55	28
Bachillerato	67	34
Universitario	23	11
Ninguno	16	8

Figura No.2

¿Qué nivel de estudio posee el responsable de llevar al niño(a) a la Ludoteca?



Comentario:

Una muestra representativa de las personas encuestadas revelaron que un 34% poseen estudios de bachillerato, en menor cantidad con un 28% se encuentran las personas que poseen como máximo educación básica, mientras que un 19% corresponde a las personas que han cursado solamente educación primaria, en menor proporción se encuentran los que poseen estudios universitarios (12%) y solo 8% no tienen ninguna clase de estudios. De lo anterior se deduce que la mayoría de los responsables de llevar al niño(a) a la Ludoteca, es decir las madres de familia poseen estudios no superiores.

Pregunta 3.

¿Dónde reside actualmente el niño que visita la Ludoteca?

Objetivo:

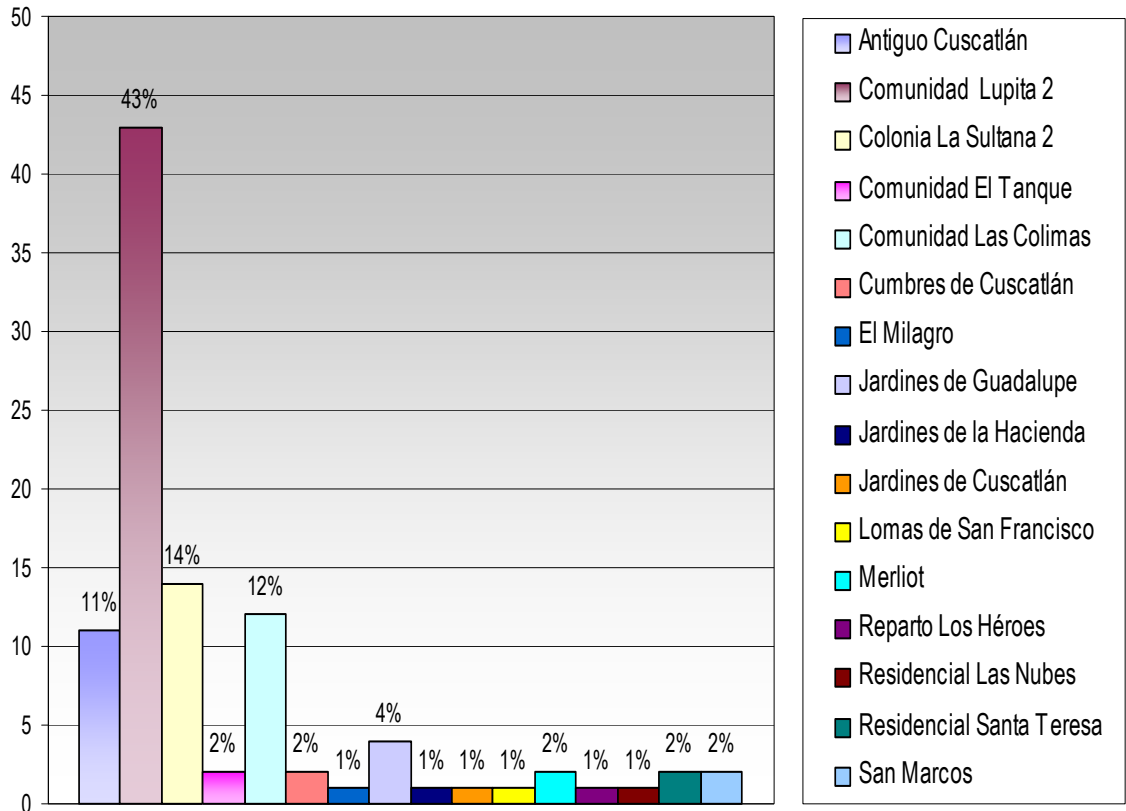
Conocer el lugar de procedencia del niño(a) que asisten al centro de desarrollo infantil para determinar el alcance geográfico de los servicios que brinda la Ludoteca.

Cuadro No. 3

Lugar de residencia	Frecuencia	Porcentaje
Antiguo Cuscatlán	21	11
Comunidad Lupita 2	85	43
Colonia La Sultana 2	28	14
Comunidad El Tanque	4	2
Comunidad Las Colimas	24	12
Cumbres de Cuscatlán	4	2
El Milagro	2	1
Jardines de Guadalupe	8	4
Jardines de la Hacienda	2	1
Jardines de Cuscatlán	2	1
Lomas de San Francisco	1	1
Merliot	5	2
Reparto Los Héroes	2	1
Residencial Las Nubes	2	1
Residencial Santa Teresa	4	2
San Marcos	4	2

Figura No. 3

¿Dónde reside actualmente el niño(a) que visita la Ludoteca?



Comentario:

De los 198 padres de familia encuestados se puede decir que un 42% de los niños que asisten a la Ludoteca pertenecen a la Comunidad Lupita 2, en segundo lugar con un 14% se encuentran los niños que viven en la Colonia la Sultana 2, en una proporción menor con un 12% se encuentra los niños que provienen de la Comunidad Las Colimas, seguido de un 11% que corresponde a los niños que viven en Antiguo Cuscatlán.

Se puede concluir, que la mayoría de niños provienen de comunidades aledañas a la ubicación de la Ludoteca; sin embargo se puede observar que hay asistencia de niños que viven en lugares considerados retirados de donde se encuentra ubicada la Ludoteca.

Pregunta 4.

¿Qué edad tiene el niño(a) que asiste a la Ludoteca?

Objetivo:

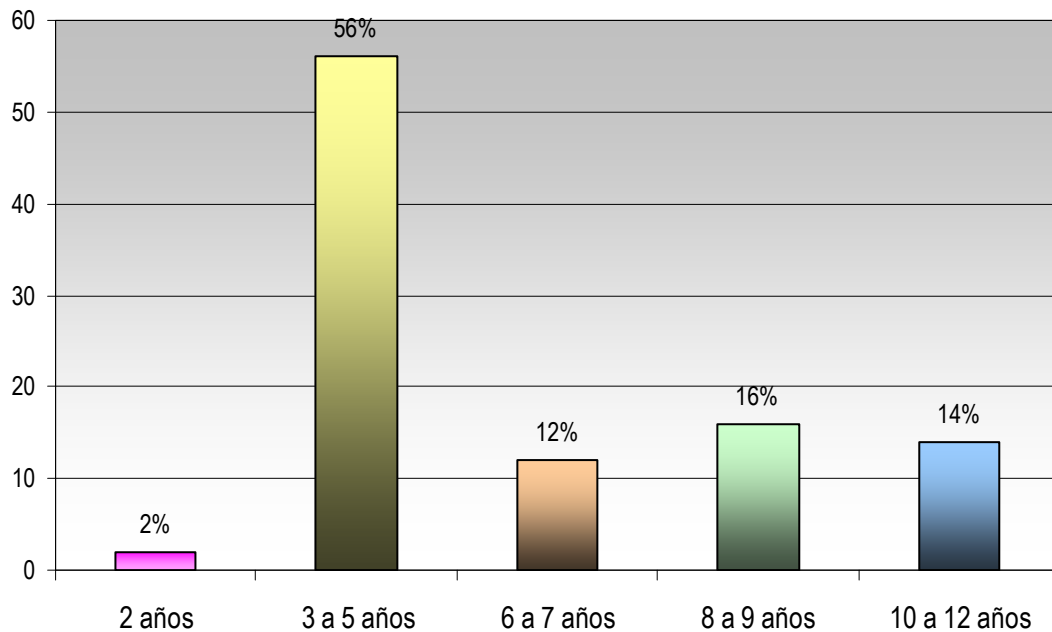
Conocer el rango de edades de los niños(as) que hacen mas uso de los servicios de la Ludoteca.

Cuadro No.4

Rango de edades	Frecuencia	Porcentaje
2 años	4	2
3 a 5 años	111	56
6 a 7 años	24	12
8 a 9 años	31	16
10 a 12 años	28	14

Figura No.4

¿Qué edad tiene el niñ(a) que asiste a la Ludoteca?



Comentario:

Se obtuvo que un 56% de los niños(a) que asisten a la Ludoteca oscilan entre 3 a 5 años de edad, en segundo lugar con un 16%, se encuentran los niños comprendidos entre las edades de 8 a 9 años, seguido de un 14% que sus edades son entre los 10 a 12 años, mientras que los niños de 6 a 7 años representan solamente el 12% y solo un 2% son niños de 2 años de edad. Lo anterior refleja que los niños que más hacen uso de los servicios que brinda la Ludoteca de Antigua Cuscatlán son los que se encuentran en edades de 3 a 5 años.

Pregunta 5.

¿Cuánto tiempo tiene el niño(a) de visitar la Ludoteca?

Objetivo:

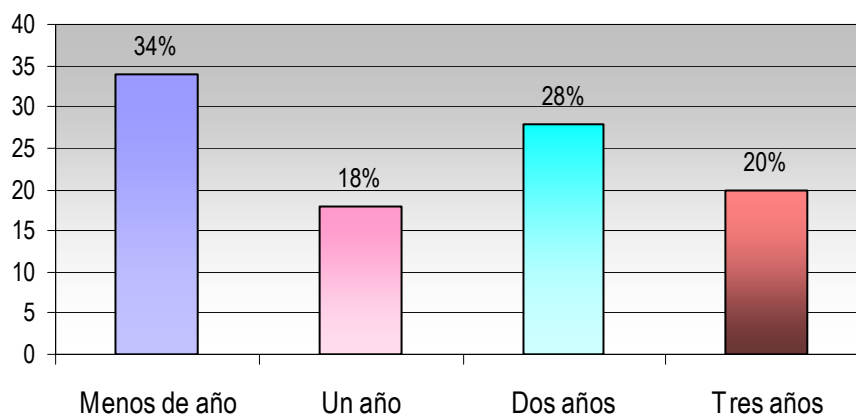
Determinar el tiempo que llevan los niños y las niñas de visitar la Ludoteca NAVES de Antigo Cuscatlán.

Cuadro No.5

Tiempo de visita	Frecuencia	Porcentaje
Menos de año	67	34
Un año	36	18
Dos años	56	28
Tres años	39	20

Figura No.5

¿Cuánto tiempo tiene el niño(a) de visitar la Ludoteca?



Comentario:

De la totalidad de los encuestados un 34% manifestó que sus niños tienen menos de un año de visitar la Ludoteca, en el 28% se encuentran ubicados los niños que tienen dos años, un 20% está constituido por los niños que tienen más de dos años de asistir a la Ludoteca, seguido de los que tienen únicamente un año.

Pregunta 6.

¿Qué días el niño(a) asiste a la Ludoteca?

Objetivo:

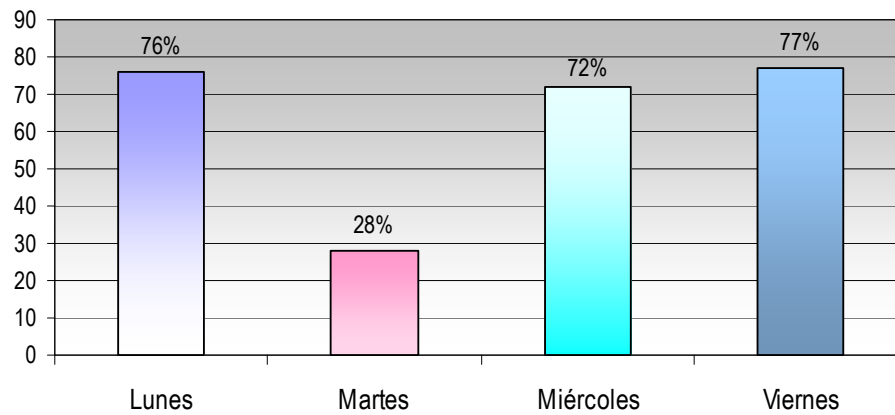
Determinar que días de la semana son los de mayor afluencia de los niños(as) a la Ludoteca.

Cuadro No.6

Día	Frecuencia	Porcentaje
Lunes	151	76
Martes	55	28
Miércoles	143	72
Viernes	153	77

Figura No.6

¿Qué días el niño(a) asiste a la Ludoteca?



Comentario:

De la información obtenida se determinó que día de mayor afluencia de niños a la Ludoteca es el viernes constituido por el 77%, seguido por el 76% que la visitan el lunes, con un 72% se encuentran los que la visitan el día miércoles y únicamente un 28% acuden el día martes.

Por lo que se considera que el día martes se desaprovecha la capacidad que posee la Ludoteca para atender mejor a los niños, este día podría ser utilizado para impartir capacitaciones al personal, mantenimiento de equipo o bien buscar estrategias para uniformar la frecuencia de las visitas de los niños y niñas e igualarlas a las de los demás días.

Pregunta 7.

¿Qué horario le ha sido asignado al niño(a) para visitar la Ludoteca?

Objetivo:

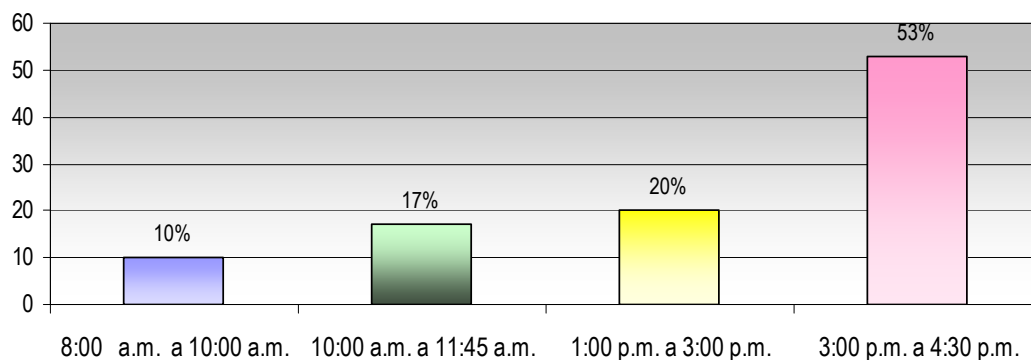
Investigar cuales son los horarios de atención mayormente asignados en la Ludoteca.

Cuadro No.7

Horario de preferencia	Frecuencia	Porcentaje
8:00 a.m. a 10:00 a.m.	19	10
10:00 a.m. a 11:45 a.m.	34	17
1:00 p.m. a 3:00 p.m.	39	20
3:00 p.m. a 4:30 p.m.	106	53

Figura No.7

¿Qué horario le ha sido asignado al niño(a) para visitar la Ludoteca?



Comentario:

Un 53% de la totalidad de los responsables de llevar al niño(a) a la Ludoteca expresaron que el horario que les han asignado para llevar al niño(a) es de 3:00 p.m. a 4:30 p.m., mientras que un 20% contestaron que el horario establecido es de 1:00 p.m. a 3:00 p.m., seguido de un 17% que tienen como asignado el horario de 10:00 p.m. a 11:45 a.m., y un 10% que tienen el turno de 8:00 a 10:00 a.m.

Se puede concluir que más de la mitad de los niños tiene asignado el horario de 3:00 p.m. a 4:30 p.m. y que los turnos de la mañana son los menos asignados, es por ello que es necesario una mejor distribución de la asistencia de niños, para que los días viernes y miércoles por la tarde no haya problema con el espacio físico del centro de desarrollo infantil y de esta forma brindarles una atención más personalizada a los niños y niñas que asisten a la Ludoteca.

Pregunta 8.

¿Considera conveniente el horario asignado al niño(a) para visitar la Ludoteca?

Objetivo:

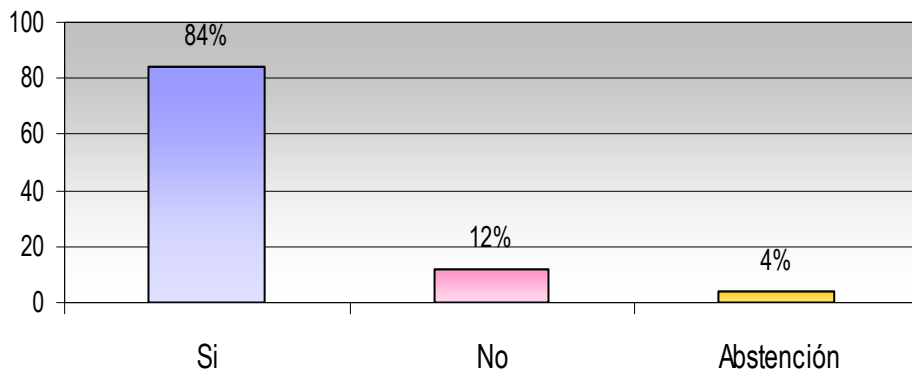
Determinar la conveniencia e inconveniencia de los horarios asignados al niño(a) en la Ludoteca

Cuadro No.8

Conveniencia de horarios	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	84
No	23	12
Abstención	8	4

Figura No.8

¿Considera conveniente el horario asignado al niño(a) para visitar la Ludoteca?



Comentario:

Del 100% de los entrevistados el 84% respondió que es conveniente el horario asignado al niño(a) para que visite la Ludoteca, mientras que un 12% manifestaron que no lo son ya que se les han asignado horarios que no les es posible asistir ya sea por estudios de los niños o por tiempo de los padres, también manifestaron que los horarios de atención son muy cortos por lo que sugirieron que deberían de ser mas prolongados, y también expresaron que no hay turnos para niños pequeños en la tarde, y un 4% no respondió la pregunta.

Por tanto se puede concluir, que existe inconformidad en algunos padres de familia con relación al horario asignado a los niños, el personal de la Ludoteca al asignar los horarios debe tomar en cuanto aspectos tales como: edad del niño, a que horas va el niño a estudiar, a que horas se le facilita más al encargado para llevarlo e irlo a traer y de esta manera lograr una mejor asignación de horarios y se puedan aprovechar al máximo los recursos con que cuenta la Ludoteca.

Pregunta 9.

¿Conoce las zonas del área de recreación que posee la Ludoteca?

Objetivo:

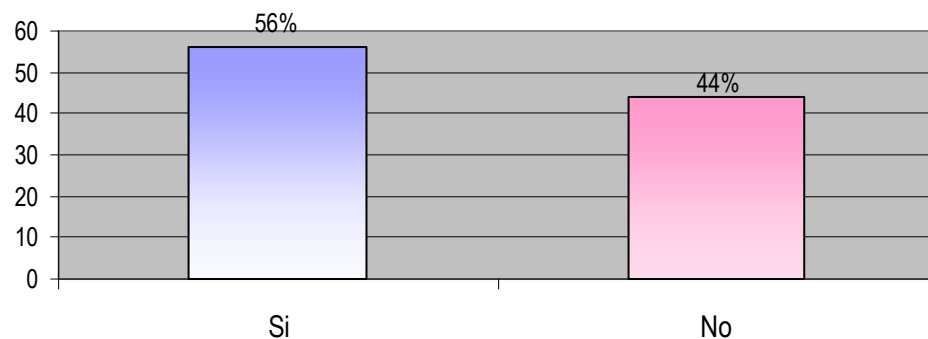
Indagar si los responsables de llevar al niño o niña a la Ludoteca conocen las áreas de recreación que esta les ofrece.

Cuadro No.9

Conocimiento de zonas de recreación	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	56
No	88	44

Figura No.9

¿Conoce las zonas del área de recreación que posee la Ludoteca?



Comentario:

Del 100% de encuestados el 56% respondieron que si conocían las zonas del área de recreación con las cuales juegan los niños, mientras que un 44% manifestó no conocerlas.

Pregunta 10.

¿Qué zona del área de recreación disfruta más el niño(a) que lleva a la Ludoteca?

Objetivo:

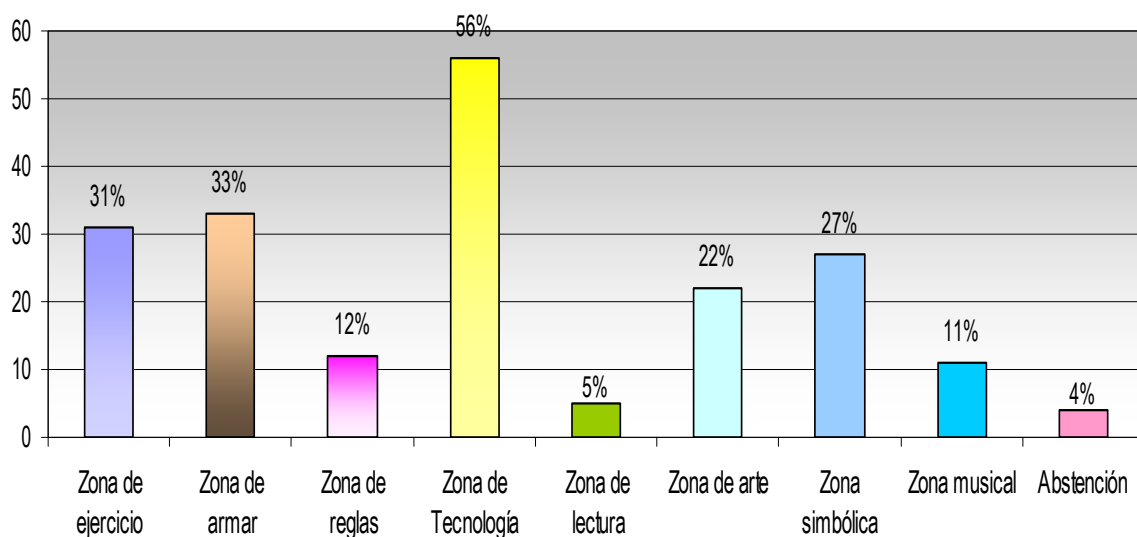
Conocer cuáles son las zonas del área de recreación que prefieren más los niños y las niñas en la Ludoteca.

Cuadro No.10

Zona que disfruta más el niño(a)	Frecuencia	Porcentaje
Zona de ejercicio	62	31
Zona de armar	65	33
Zona de reglas	23	12
Zona de Tecnología	111	56
Zona de lectura	11	5
Zona de arte	43	22
Zona simbólica	53	27
Zona musical	21	11
Abstención	7	4

Figura No.10

¿Qué zona del área de recreación disfruta mas el niño(a) que lleva a la Ludoteca?



Comentario:

Un 56% de los encargados manifestaron que la zona de tecnología es donde mas juegan sus niños, seguida de la zona de armar con un 33%, seguida de la de ejercicios con un 31%. La zona menos visitada es la de lectura comprensiva con un porcentaje de 5% de visitas, en la pregunta 4 se observo que la mayoría de niños y niñas que visitan la Ludoteca se encuentran en edad preescolar de 3 a 5 años, por ende esta es un área poco aprovechada ya que la mayoría de niños y niñas que la visitan no saben leer aún.

Se puede concluir que la zona que más hacen uso los niños es la de tecnología, el personal de la Ludoteca debe de incentivar a los niños para que jueguen en las demás zonas y de esta manera lograr aprovechar más los recursos y que los niños puedan aprender y desarrollar otras habilidades.

Pregunta 11.

De los siguientes servicios que brinda la Ludoteca ¿Cuáles conoce?

Objetivo:

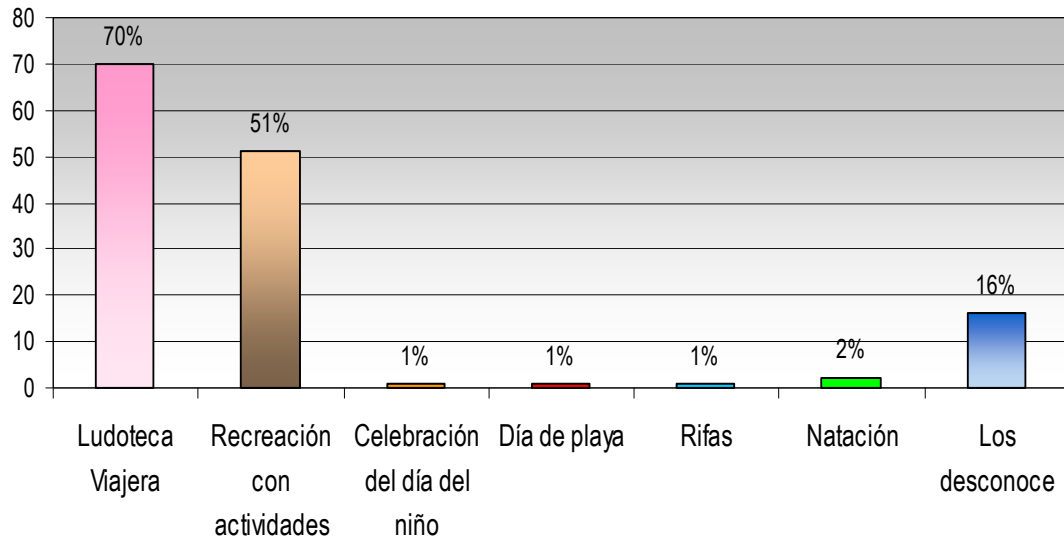
Indagar si las personas responsables de los niños y niñas conocen los servicios que presta la Ludoteca.

Cuadro No.11

Conocimientos de los servicios	Frecuencia	Porcentaje
Ludoteca Viajera	138	70
Recreación con actividades	102	51
Celebración del día del niño	2	1
Día de playa	2	1
Rifas	2	1
Natación	3	2
Los desconoce	31	16

Figura No.11

De los siguientes servicios que brinda la Ludoteca ¿Cuáles conoce?



Comentario:

Se determinó que un 70% de las personas encuestadas conocen el servicio de la Ludoteca viajera, y un 51% tiene conocimiento de las actividades recreativas que se promueven, un 16% desconoce los servicios adicionales que pueden disfrutar los niños y niñas que asisten a la Ludoteca.

Lo anterior refleja que en su mayoría los servicios que se ofrecen ahí son conocidos por los encargados, pero sería ideal que se promuevan para que más niños gocen de las actividades que realizan y de esta forma contribuir al desarrollo y recreación de la niñez del municipio de Antigua Cuscatlán.

Pregunta 12.

De los siguientes aspectos ¿Cuáles le gustaría que mejorara en la Ludoteca?

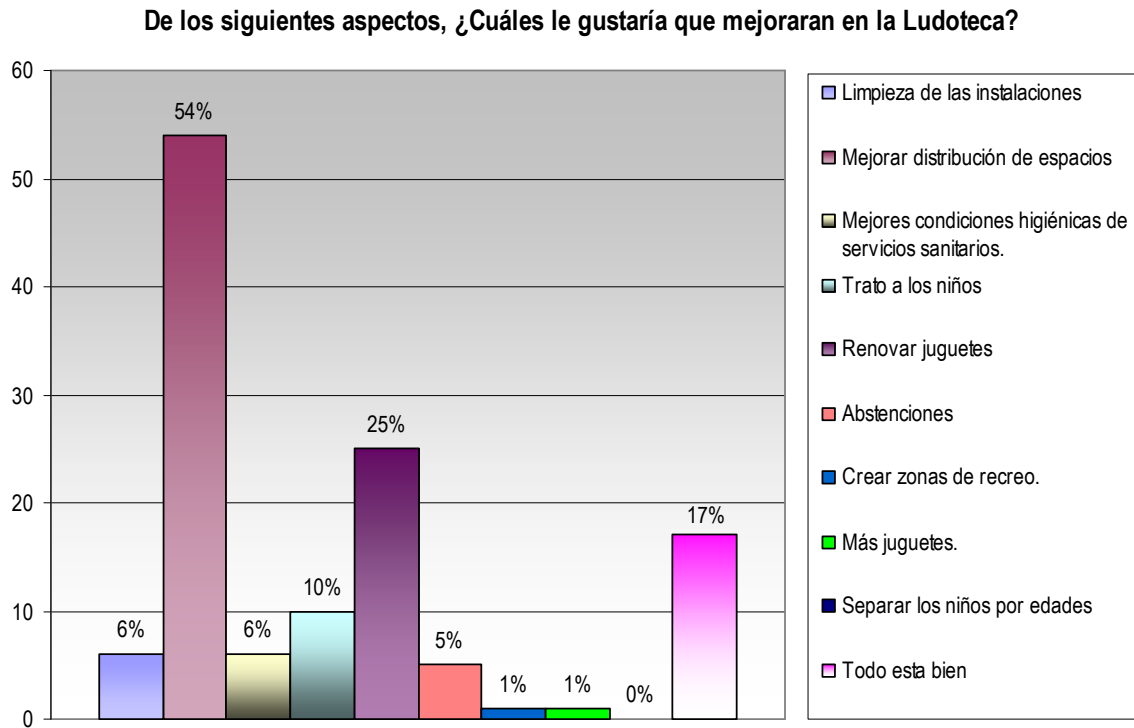
Objetivo:

Conocer la opinión del encargado del niño o niña sobre aspectos del servicio que requieren mejoras.

Cuadro 12

Aspectos a mejorar	Frecuencia	Porcentaje
Limpieza de las instalaciones	12	6
Mejorar distribución de espacios	108	54
Mejores condiciones higiénicas de servicios sanitarios.	12	6
Trato a los niños	21	10
Renovar juguetes	50	25
Abstenciones	11	5
Crear zonas de recreo.	2	1
Más juguetes.	2	1
Separar los niños por edades	1	0
Todo esta bien	33	17

Figura 12



Comentario:

De la totalidad de los encuestados un 54% manifestaron que uno de los aspectos que les gustaría que se mejorara en la Ludoteca es la distribución de espacios, ya que consideran que la infraestructura actual no tiene la capacidad para la cantidad de niños que asisten a esta; en segundo lugar un 25% considera que la renovación de juguetes es un aspecto importante que necesita mejorarse en la Ludoteca.

El 17% de los padres encuestados opinó que todo esta bien dentro de la Ludoteca y por lo tanto están satisfechos con el servicio que reciben sus niños; sin embargo, el 10% considera que el trato a los niños es un poco deficiente y por lo tanto merece mejorarse para brindar un mejor servicio.

Lo anterior demuestra que existen diferentes aspectos en los cuales la Ludoteca necesita mejorar, tal es el caso de la distribución de espacios y una de las formas de mejorar este aspecto es logrando una mejor distribución de horarios, donde la cantidad de niños en los turnos no exceda a la capacidad física de la Ludoteca.

Pregunta 13.

¿Qué servicios considera necesarios que implemente la Ludoteca para contribuir al desarrollo social y humano de los niños(as) que la visitan?

Objetivo:

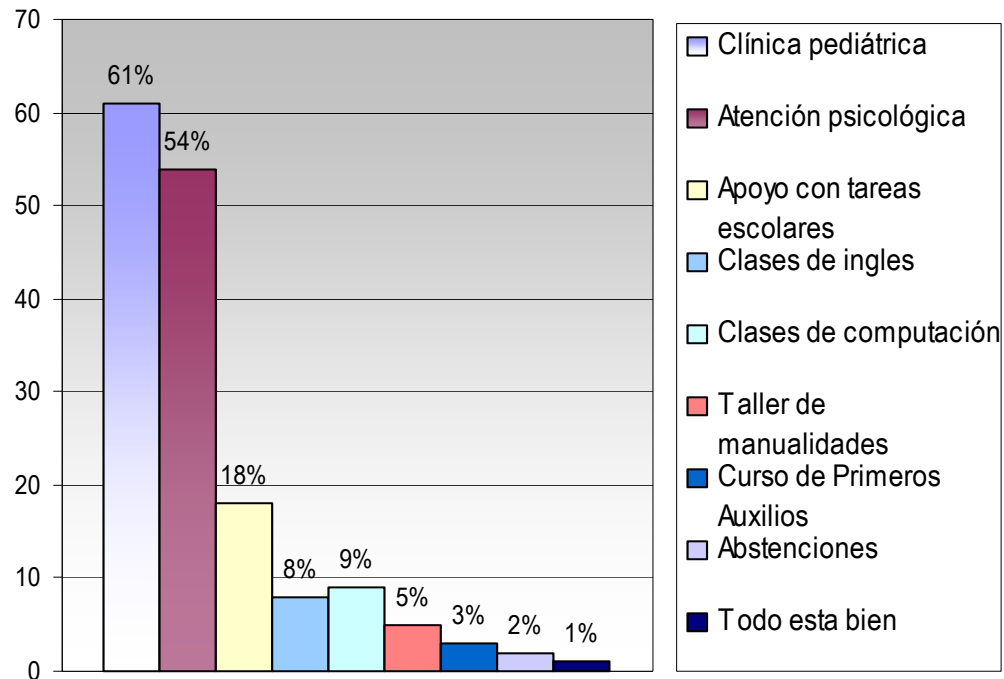
Determinar que otros servicios requieren los usuarios de la Ludoteca.

Cuadro 13

Servicios	Frecuencia	Porcentaje
Clínica pediátrica	120	61
Atención psicológica	107	54
Apoyo con tareas escolares	35	18
Clases de ingles	15	8
Clases de computación	17	9
Taller de manualidades	9	5
Curso de Primeros Auxilios	6	3
Abstenciones	5	2
Todo esta bien	3	1

Figura 13

¿Qué servicios considera necesarios que implemente la Ludoteca para contribuir al desarrollo social y humano de los niños(as) que la visitan?



Comentario:

De la totalidad encuestada, un 61% opina que seria bueno tener el servicio de una clínica pediátrica dentro de la Ludoteca, no importa que este fuese uno o dos días a la semana, un 54% sugirió que la Ludoteca brindara el servicio de atención psicológica, buscando con ello solucionar algunos problemas de adaptación social y desobediencia. El apoyo con tareas escolares obtuvo un 18%, debido a que la mayoría de niños y niñas que visitan la Ludoteca se encuentran en las edades de 3-5 años de edad y aun no efectúan tareas en las que necesiten ayuda.

Considerando que la mayoría de niños que asisten a la Ludoteca están entre la edad de 3 a 5 años, se puede concluir que es necesario la implementación de una clínica pediátrica y el servicio de atención psicológica, ya que muchos padres y también el personal de la Ludoteca expresaron que existen muchos niños hiperactivos, por lo que al brindar estos servicios la Ludoteca va contribuir a mantener la salud de los pequeños.

Pregunta 14.

¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Ludoteca?

Objetivo:

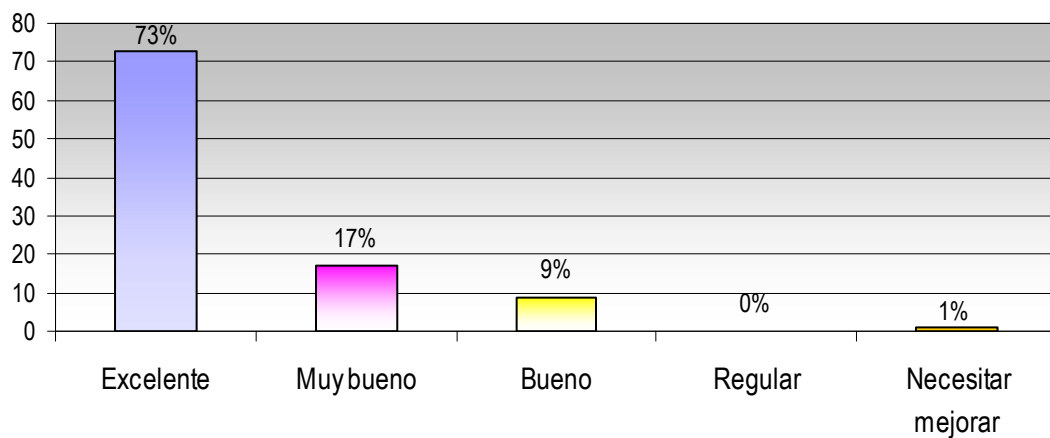
Determinar mediante la opinión del encargado del niño o niñas como considera el servicio que les brinda la Ludoteca.

Cuadro 14.

Calificación del servicio	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	145	73
Muy bueno	34	17
Bueno	17	9
Regular	0	0
Necesitar mejorar	2	1

Figura 14

¿Cómo calificaría el servicio que brinda la Ludoteca?



Comentario:

Al indagar sobre la calificación que los padres de familia le darían al servicio que brinda la Ludoteca, un 73% lo calificó como excelente, seguido de un 17% que consideran al servicio como muy bueno, mientras el 9% manifestaron que es bueno, por último solo el 1% considera que la Ludoteca necesita mejorar su servicio. Por lo que se concluye que la mayoría de los padres de familia califica el servicio brindado por la Ludoteca como excelente, pero también hay un porcentaje de padres que no están conformes con el servicio que reciben los niños, por lo que se debe mejorar el trato a los niños, la distribución de espacios, que sean más convenientes para los niños los horarios asignados y también que se renueven los juguetes.

Pregunta 15.

¿Considera que el personal de la Ludoteca está debidamente capacitado para brindar un buen servicio?

Objetivo:

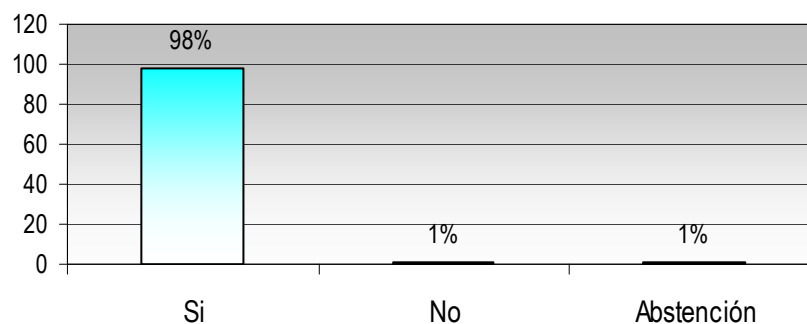
Determinar a través de la opinión de los encargados de los niños si el personal de la Ludoteca cuenta con la capacitación necesaria que les permita brindar un buen servicio.

Cuadro 15

Capacitación del personal	Frecuencia	Porcentaje
Si	194	98
No	2	1
Abstención	2	1

Figura 15

¿Considera que el personal de la Ludoteca está debidamente capacitado para brindar un buen servicio?



Comentario:

De acuerdo a la opinión de los padres de familia, un 98% respondió efectivamente que el personal de la Ludoteca esta debidamente capacitado para brindar el servicio a los niños que visitan las instalaciones. Mientras que 1% manifestó que el personal necesita capacitarse para mejorar la atención y otro 1% se abstuvo a responder la pregunta.

Pregunta 16

¿Cuáles de los siguientes beneficios que brinda el programa Ludoteca NAVES considera de mayor importancia para la niñez del municipio?

Objetivo:

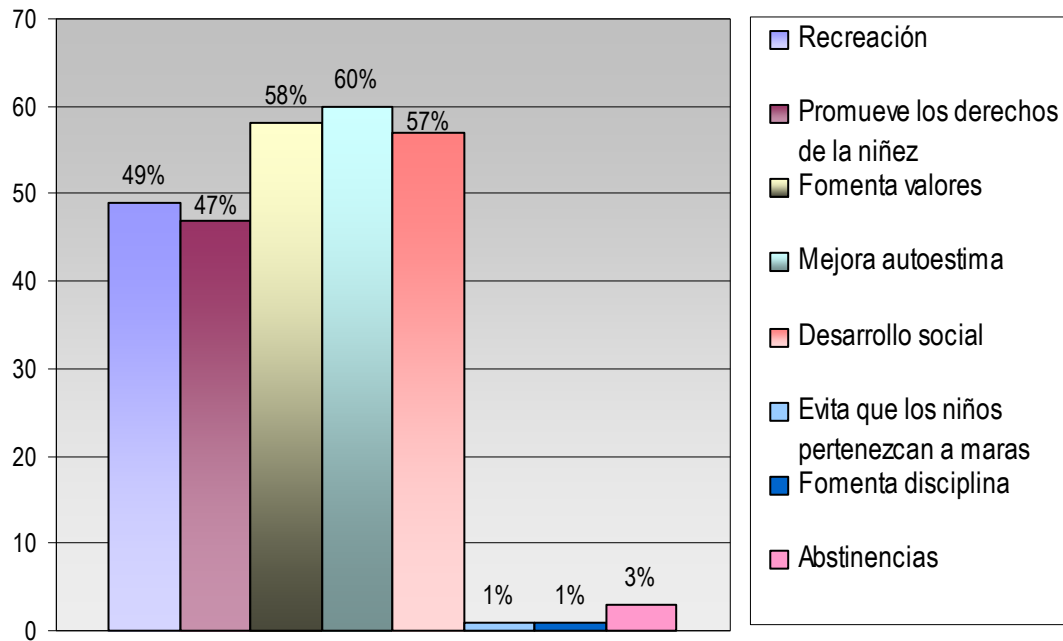
Determinar a través de la opinión del encargado del niño o niña los beneficios más importantes que brinda la Ludoteca a la niñez del municipio.

Cuadro 16

Beneficios que brinda la Ludoteca.	Frecuencia	Porcentaje
Recreación	97	49
Promueve los derechos de la niñez	92	47
Fomenta valores	114	58
Mejora autoestima	118	60
Desarrollo social	112	57
Evita que los niños pertenezcan a maras	2	1
Fomenta disciplina	2	1
Abstinencias.	6	3

Figura 16

¿Cuáles de los siguientes beneficios que brinda el programa de Ludotecas NAVES considera de mayor importancia para la niñez de Antigua Cuscatlán?



Comentario:

Los resultados reflejaron que un 60% considera que el beneficio más importante que brinda la Ludoteca es que mejora la autoestima de los niños, el segundo beneficio más importante con un 58% se encuentra el fomentar valores en los niños y con un porcentaje similar los encargados opinaron que la Ludoteca promueve los derechos de la niñez del municipio. Mientras que un 1% de los encuestados respondieron que fomenta la disciplina en los pequeños por medio de las actividades que desarrollan.

A través de la opinión de los encargados de los niños se pudo determinar que el beneficio más importante que brinda la Ludoteca es la mejora de autoestima en los pequeños y esto es muy importante ya que el

autoestima es el elemento básico en la formación personal de los niños, de ello dependerá el desarrollo en el aprendizaje y las buenas relaciones humanas.

Pregunta 17.

¿Cómo padre de familia qué sugerencias haría para que la Ludoteca de Antiguo Cuscatlán pueda mejorar el servicio y la atención a la niñez de ese municipio?

Objetivo:

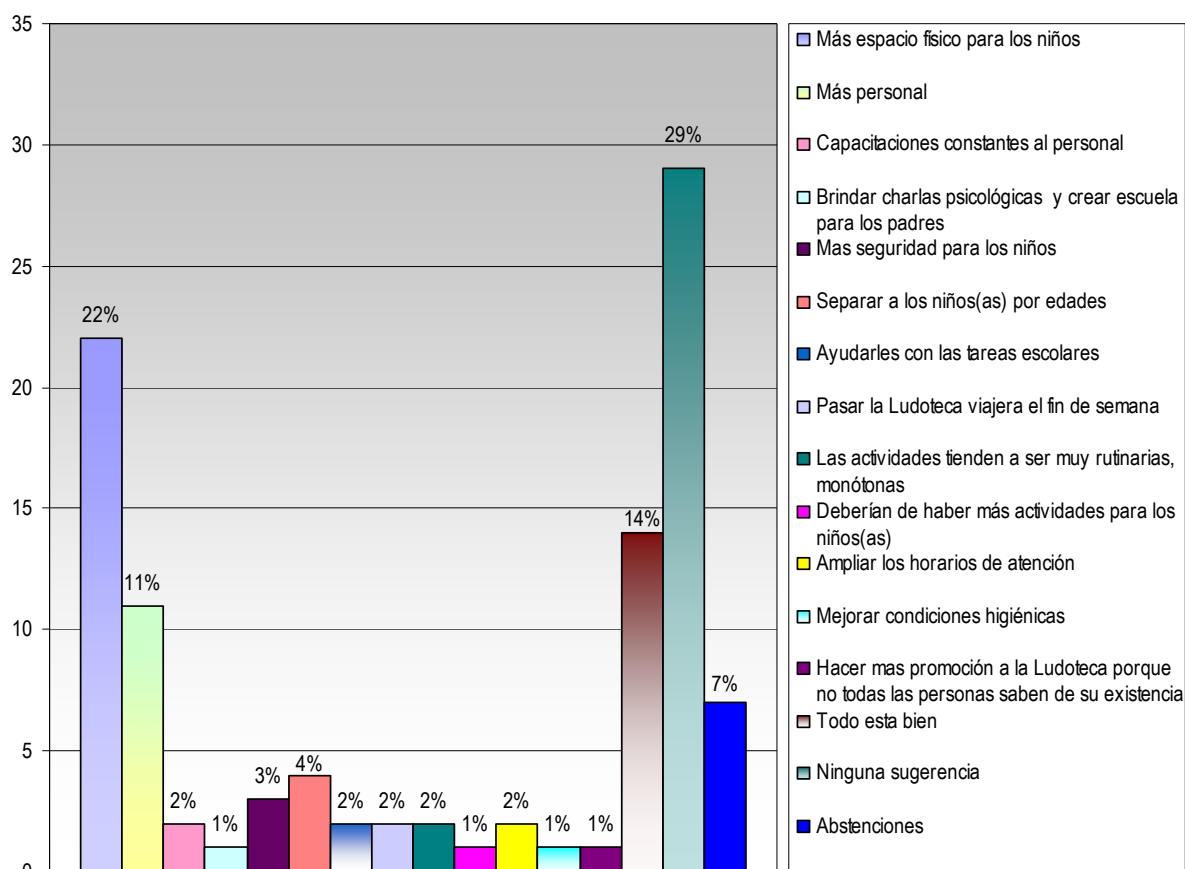
Determinar las recomendaciones más pertinentes para que la Ludoteca NAVES de Antiguo Cuscatlán mejore la atención y el servicio a los niños y niñas que la visitan.

Cuadro 17

Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Más espacio físico para los niños	43	22
Más personal	21	11
Capacitaciones constantes al personal	4	2
Brindar charlas psicológicas y crear escuela para los padres	2	1
Mas seguridad para los niños	6	3
Separar a los niños(as) por edades	7	4
Ayudarles con las tareas escolares	4	2
Pasar la Ludoteca viajera el fin de semana	4	2
Las actividades tienden a ser muy rutinarias, monótonas	4	2
Deberían de haber más actividades para los niños(as)	2	1
Ampliar los horarios de atención	4	2
Mejorar condiciones higiénicas	2	1
Hacer mas promoción a la Ludoteca porque no todas las personas saben de su existencia	2	1
Todo esta bien	27	14
Ninguna sugerencia	58	29
Abstenciones	14	7

Figura No.17

¿Cómo padre de familia qué sugerencias haría para que la Ludoteca de Antigua Cuscatlán pueda mejorar el servicio y la atención que brinda a la niñez de ese municipio?



Comentario:

En la tabulación de datos se pudo observar, que un 29% de las personas encuestadas, no dieron ninguna sugerencia, mas sin embargo un 22% considera que debería de haber más espacio físico dentro de la Ludoteca, debido a que la cantidad de niños que se atienden supera la capacidad física de las instalaciones.

El 14% contestó que todo funciona bien dentro de la Ludoteca, mientras que un 11% opina que debería de haber más personal dentro de la Ludoteca para atender mejor a los niños.

Un 7% de los padres encuestados desean que sus hijos reciban apoyo con sus tareas escolares, y con un porcentaje menos representativo del 4% se encuentran las recomendaciones de separar a los niños por edades.

**ANEXO N° 7
REGISTRO DE LOS NIÑOS Y NIÑAS QUE ASISTEN A LA LUDOTECA.**

N°	Nombre del niño	Sexo		Fecha de Nacimiento			Actualmente vive con				Zona		Escolaridad		Grado	Tiene hermanos		1° Vez		Turnos			Día					Fecha		
		F	M	Día	Mes	Año	Papá	Mamá	Ambos	Otros	U	R	Si	No		Si	No	Si	No	8 a 10	10 a 12	3 a 5	L	M	M	J	V			
1																														
2																														
3																														
4																														
5																														
6																														
7																														
8																														
9																														
10																														
11																														
12																														
13																														
14																														
15																														
16																														
17																														
18																														
19																														
20																														
21																														
22																														
23																														