

Análisis del cliente

Lara Xocuis Martha Denisse

23 de noviembre de 2023

Introducción

Se entrevistaron a siete personas con la finalidad de conocer si el cliente está satisfecho con las instalaciones que tiene su niño, así como la atención, cuidado, seguridad, orientación y aprendizaje. Al participar en esta encuesta, los clientes no solo comparten su perspectiva individual, sino que también contribuyen al continuo esfuerzo de mejora y excelencia en los servicios. *Los resultados obtenidos serán analizados de manera confidencial y se utilizarán para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.*

Se explorará en detalle los resultados obtenidos, destacando áreas de satisfacción y áreas que pueden beneficiarse de ajustes y mejoras. Cada respuesta aportada en la encuesta es de suma importancia ya que nos brinda una visión única de la experiencia individual de cada familia en nuestra guardería.

Análisis de las respuestas

La encuesta, distribuida entre los padres de la guardería, constaba de preguntas estructuradas que abordaban temas específicos relacionados con la calidad de los servicios ofrecidos. La participación fue voluntaria y anónima para garantizar la sinceridad y la objetividad en las respuestas.

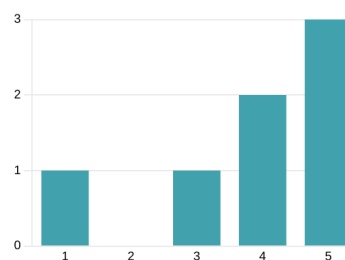
0.1 Pregunta por pregunta

1. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho se siente con las instalaciones para su(s) hijo(s)?

Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho se siente con las instalaciones para su(s) hijo(s)? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) (0 punto)

[Más detalles](#)

3.86
Clasificación promedio



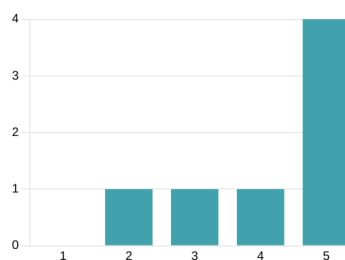
De acuerdo a la gráfica y a su calificación promedio (3.86), se puede decir que la mayoría de las personas si se siente satisfecho con las instalaciones.

2. Del 1 al 5, ¿cree que el ambiente de la guardería es el adecuado para su(s) hijo(s)?

Del 1 al 5, ¿cree que el ambiente de la guardería es el adecuado para su(s) hijo(s)? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) (0 punto)

[Más detalles](#)

4.14
Clasificación promedio



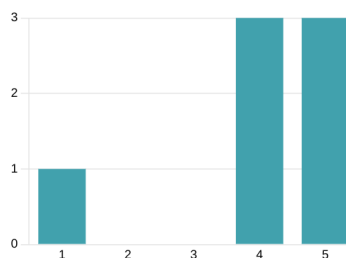
De acuerdo a el gráfico, la mayoría de las personas sí cree que el ambiente de la guardería es adecuado.

3. Del 1 al 5, ¿qué tan importante cree usted en los protocolos de seguridad que impone la guardería para el cuidado de su(s) hijo(s)?

Del 1 al 5, ¿qué tan importante cree usted en los protocolos de seguridad que impone la guardería para el cuidado de su(s) hijo(s)? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) (0 punto)

[Más detalles](#)

4.00
Clasificación promedio



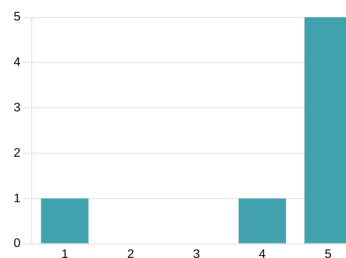
De acuerdo a los resultados, la mayoría de las personas tiene una buena perspectiva con los protocolos de seguridad de la guardería en relación del cuidado del niño.

4. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho se siente con la atención al cliente?

Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho se siente con la atención al cliente? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) (0 punto)

[Más detalles](#)

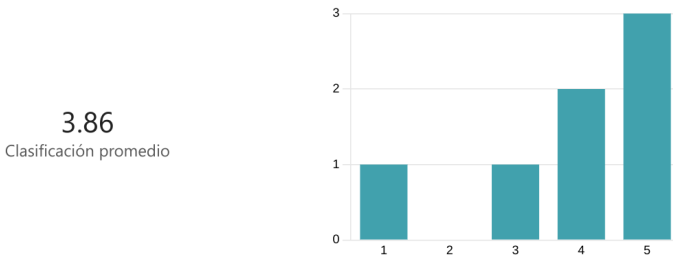
4.29
Clasificación promedio



La mayoría (por no decir todos) están satisfechos con la atención al cliente.

5. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con las actividades para su(s) hijo(s) dentro de la guardería?

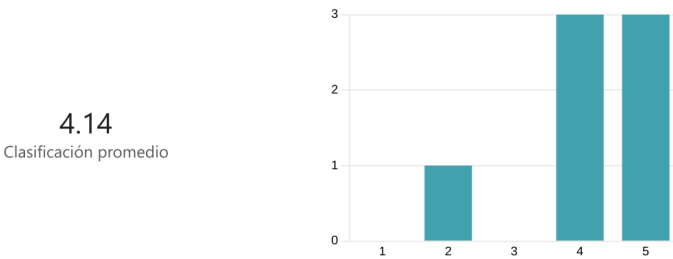
Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con las actividades para su(s) hijo(s) dentro de la guardería? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) (0 punto)
[Más detalles](#)



De cierta forma, casi todas las personas se sienten satisfechas con las actividades para sus hijos.

6. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con la orientación para su(s) hijo(s) dentro de la guardería?

Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con la orientación para su(s) hijo(s) dentro de la guardería? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) (0 punto)
[Más detalles](#)



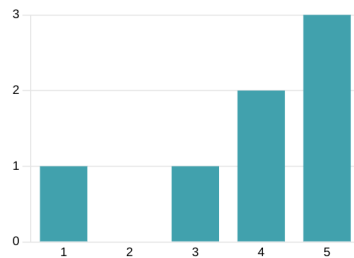
La mayoría de personas se sienten satisfechos con la orientación de los niños.

7. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con la organización de la guardería?

Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con la organización de la guardería? (1: muy insatisfecho y (0 punto)
5: super satisfecho)

[Más detalles](#)

3.86
Clasificación promedio



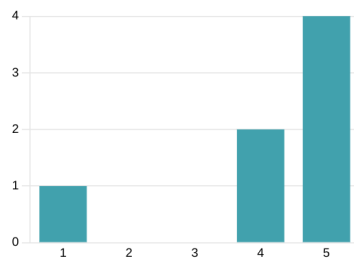
De acuerdo a la gráfica, casi la mayoría de personas se sienten satisfechos con la organización de la guardería.

8. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con el proceso de inscripción para su(s) hijo(s)?

Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con el proceso de inscripción para su(s) hijo(s)? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) (0 punto)

[Más detalles](#)

4.14
Clasificación promedio



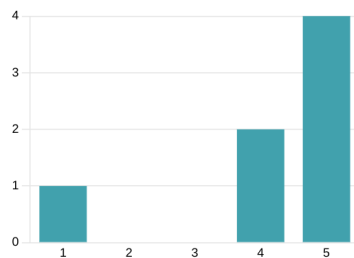
El gráfico anterior hace demostrar que la mayoría de personas se siente satisfecha con el proceso de inscripción.

9. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente de la atención que recibió?

Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente de la atención que recibió? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) (0 punto)

[Más detalles](#)

4.14
Clasificación promedio

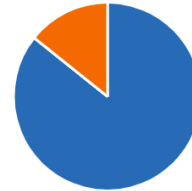


La mayoría de personas se siente satisfecha con la atención recibida.

10. ¿Ha recomendado nuestros servicios a otras personas?

12. ¿Ha recomendado nuestros servicios a otras personas? (0 punto)

[Más detalles](#)



La mayoría ha recomendado el servicio de guardería.

11. ¿Qué opina sobre el precio de inscripción? ¿Cree que es adecuado?. Escriba un comentario breve

13. ¿Qué opina sobre el precio de inscripción? ¿Cree que es adecuado?. Escriba un comentario breve

[Más detalles](#)

7
Respuestas

Respuestas más recientes

"si me párese adecuado "

"Si, accesible "

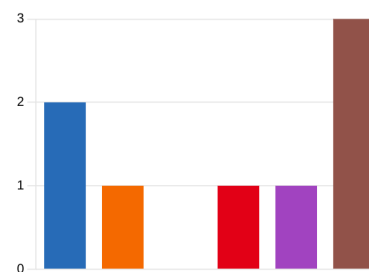
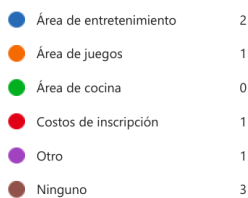
"Es adecuado"

Opiniones positivas sobre el precio de inscripción.

12. ¿Qué áreas considera que deberíamos mejorar?

14. ¿Qué áreas considera que deberíamos mejorar? (0 punto)

[Más detalles](#)



La mayoría considera que no es necesario mejorar nada en la guardería.

13. ¿Qué es lo que más le gusta de nuestros servicios?

15. ¿Qué es lo que más le gusta de nuestros servicios? (0 punto)

[Más detalles](#)

7
Respuestas

Respuestas más recientes

"Que tratan muy bien a mi hija y la cuidan súper bien"

"La atención al niño "

"La atención "

A muchos clientes les gusta el trato y atención al niño de sus hijos.

14. ¿Ha tenido alguna mala experiencia dentro de la guardería? Si es así, ¿cuál fue?

17. ¿Ha tenido alguna mala experiencia dentro de la guardería? Si es así, ¿cuál fue? (0 punto)

[Más detalles](#)

3
Respuestas

Respuestas más recientes

"Ninguna todo ha sido bueno"

"No"

No se registran malas experiencias dentro de la guardería.

0.2 Conclusión

Los resultados indican una satisfacción general de los padres en múltiples aspectos de la experiencia en la guardería "Ternutira de mamá".

El análisis detallado de los resultados de la encuesta demuestra una satisfacción significativa con las instalaciones, la atención y cuidado brindado, la seguridad percibida, la orientación proporcionada y los programas de aprendizaje ofrecidos.

Las áreas de fortaleza identificadas, como la alta calificación de instalaciones y la satisfacción con la atención personalizada, son testimonios positivos del compromiso y dedicación del personal de la guardería.

Es importante destacar que, a pesar de que muchos padres no pudieron participar en dicha encuesta por falta de tiempo, han declarado su fuerte gusto por los tratos de la guardería.

0.3 Sugerencias (estrategias)

Algunas de las estrategias pueden ser en fortalecer la comunicación y medidas de seguridad, estas ofrecen una dirección clara para fortalecer aún más la relación entre la guardería y los padres. Estas estrategias no solo abordan áreas de mejora señaladas por los padres, sino que también refuerzan la transparencia y colaboración en beneficio de la comunidad.

Se refuerza la idea de que la participación activa de los padres es esencial para el éxito continuo de la guardería. La colaboración entre la administración, el personal y las familias hace que la guardería pueda avanzar de manera óptima y que el niño se sienta seguro dentro de dicha instalación.

Conclusión Personal

Este proceso de análisis destaca la importancia de escuchar activamente a nuestra comunidad de padres. Sus opiniones no solo guían las acciones de la guardería, sino que también refuerzan el vínculo de confianza entre la guardería y las familias. La búsqueda de la excelencia en el cuidado y educación infantil se fortalece con cada respuesta compartida.

Aprendizaje

Este informe y análisis reitera la importancia de la retroalimentación de los padres de los niños para la mejora continua entre el servicio de la guardería. Orienta de gran manera las estrategias para brindar un ambiente necesario para el desarrollo de los niños.

Anexos

cuestionario en blanco blalbal

Sección 1

Datos personales

Ingrese sus datos personales para realizar la encuesta, es importante para nosotros y cumplir con un mejor servicio :)

1. Nombre: *

Escriba su respuesta

2. ¿Es cliente frecuente? *

☐ SI

☐ NO

Figure 1: Retención de clientes

Encuesta

3. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con las instalaciones para su(s) hijo(s)? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Del 1 al 5, ¿cree que el ambiente de la guardería es el adecuado para su(s) hijo(s)? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Del 1 al 5, ¿qué tan importante cree usted en los protocolos de seguridad que impone la guardería para el cuidado de su(s) hijo(s)? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con la atención al cliente? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con las actividades para su(s) hijo(s) dentro de la guardería? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con la orientación para su(s) hijo(s) dentro de la guardería? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con la organización de la guardería? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente con el proceso de inscripción para su(s) hijo(s)? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfech@ se siente de la atención que recibió? (1: muy insatisfecho y 5: super satisfecho) *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. ¿Ha recomendado nuestros servicios a otras personas? *

☐ SI

☐ NO

13. ¿Qué opina sobre el precio de inscripción? ¿Cree que es adecuado?. Escriba un comentario breve *

Escriba su respuesta

14. ¿Qué áreas considera que deberíamos mejorar? *

☐ Área de entretenimiento

☐ Área de juegos

☐ Área de...

14. ¿Qué áreas considera que deberíamos mejorar? *

☐ Área de entretenimiento

☐ Área de juegos

☐ Área de cocina

☐ Costos de inscripción

☐ Otro

☐ Ninguno

15. ¿Qué es lo que más le gusta de nuestros servicios? *

Escriba su respuesta

16. Comentarios y/o sugerencias

Escriba su respuesta

17. ¿Ha tenido alguna mala experiencia dentro de la guardería? Si es así, ¿cuál fue?

Escriba su respuesta

Sección 3

...

Cuidados del niño

A continuación se presentarán actividades generales que se realizan a todos los niños independientemente del horario establecido por su tutor. Del 1 al 5 marque qué tan satisfecho se siente entre cada proceso; siendo 1 para muy insatisfecho y 5 super satisfecho.

Cuidados del niño

A continuación se presentarán actividades generales que se realizan a todos los niños independientemente del horario establecido por su tutor. Del 1 al 5 marque qué tan satisfecho se siente entre cada proceso; siendo 1 para muy insatisfecho y 5 super satisfecho.

18. Actividades generales que tienen los niños en la guardería *

	1. Muy Insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Decente	4. Satisfecho	5. Super satisfecho
Higiene entre la instalación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hora de desayuno, comida y cena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dinámicas y/o actividades de entretenimien to	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temas de aprendizaje de acuerdo a su edad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convivencia e integración grupal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1. ¿Desde cuanto tiempo tiene inscrito a su hijo en la guardería "Ternurita de mamá"? *

- ☐ 2 a 6 meses
- ☐ 6 meses a 1 año
- ☐ 1 año a más

2. Si le ofrecieran todos los servicios que usted desea en otra institución, ¿cambiaría a su hijo de guardería? *

- ☐ SI
- ☐ NO

3. ¿Qué es lo que tiene la guardería "Ternurita de mamá" que otras guarderías no tienen? *

- ☐ Buena atención al cliente y al niño
- ☐ Precios adquisibles
- ☐ Buena ubicación
- ☐ Agradable trato y ambiente
- ☐ Todas las anteriores
- ☐ Ninguna de las anteriores
- ☐ Otros

4. Del 1 al 5, ¿Qué calificación le daría a la guardería? *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Figure 2: Lealtad de clientes