

## **RESUMEN**

Para dar respuesta a la necesidad social que tienen los hogares vulnerables con miembros de la familia que trabajan en algún tipo de comercio informal y necesitan que terceras personas cuiden de sus hijos o hijas, el Municipio Metropolitano de Quito en coordinación con el Patronato San José lleva a cabo la creación en el año 2014 de Centros de Cuidado infantil denominados “Guaguas Centros” enfocados al cuidado de niños y niñas de 1 a 3 años de edad y a la erradicación de la desnutrición de los menores proporcionando 4 comidas diarias para su beneficio nutricional, y es indispensable conocer si los Guaguas Centros brindan un buen servicio y cumplen con requerimientos que aseguran el bienestar de los menores, por ende la finalidad de la investigación es determinar el nivel de satisfacción percibido por parte de los representantes de los infantes. Se aplicó una metodología No experimental y correlacionar y para la recolección de la información se aplicó la herramienta de la encuesta con la aplicación del Modelo Kano. Dentro del análisis descriptivo que la investigación utilizó los resultados indican que el 60% del total de los encuestados consideran como MUY SATISFACTORIO al servicio que brindan estos establecimientos, sin embargo se requiere realizar mejoras en temas de salud como la contratación de médicos parvularios y un grupo de profesionales nutricionistas.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **SATISFACCIÓN**
- **GUARDERIAS**
- **GUAGUA CENTRO**
- **KANO**

## **ABSTRACT**

To respond to the social need of vulnerable households with family members who work in some type of informal commerce and need third parties to take care of their children, the Metropolitan Municipality of Quito in coordination with the San José Board of Trustees out the creation in 2014 of Child Care Centers called "Guaguas Centros" focused on the care of children from 1 to 3 years of age and the eradication of undernutrition of minors by providing 4 meals a day for their nutritional benefit, and It is essential to know if the Guaguas Centers provide a good service and comply with requirements that ensure the welfare of the children, therefore the purpose of the research is to determine the level of satisfaction perceived by the representatives of the children. A non-experimental methodology was applied and correlated and for the collection of the information the survey tool was applied with the application of the Kano Model. Within the descriptive analysis that the research used the results indicate that 60% of the total of the respondents consider as VERY SATISFACTORY the service provided by these establishments, however it is necessary to make improvements in health issues such as the hiring of nursery doctors and a group of professional nutritionists.

### **KEY WORDS:**

- SATISFACTION
- DAY CARE CENTERS
- GUAGUA CENTRO
- KANO