

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo medir la percepción que tienen los representantes de los niños y niñas que asisten a los centros municipales de educación inicial, CEMEIS: Guambra Centros referente al servicio entregado. Se aplicó un instrumento de recolección de información, tomado del método ServPerf de Cronin & Taylor (1992), para determinar cuál es la percepción referente a la calidad del servicio entregado por los centros sujetos al estudio. Aplicando el instrumento se ha determinado que los Centros cuentan con altos niveles de calificación en cuanto a empatía, fiabilidad, seguridad, y capacidad de respuesta, no siendo igual para los elementos tangibles, ya que se ha determinado la insatisfacción de los representantes de los niños con respecto a esta dimensión.

PALABRAS CLAVE:

- **CENTROS MUNICIPALES DE EDUCACIÓN INICIAL - GUAMBRA CENTROS**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **PERCEPCIÓN**

ABSTRACT

The objective of this study is to measure the perception of the representatives of the children who attend the municipal centers of initial education, CEMEIS: Guambra Centros concerning the service delivered. An information gathering instrument was applied, taken from the ServPerf method of Cronin and Taylor (1992), to determine the perception regarding the quality of service delivered by the centres subject to the study. Applying the instrument it has been determined that the centers have high levels of qualification in terms of empathy, reliability, security, and responsiveness, not being equal for the tangible elements, since it has been determined the dissatisfaction of the Children's representatives with regard to this dimension.

KEY WORDS:

- **MUNICIPAL CENTERS OF INITIAL EDUCATION-GUAMBRA CENTROS**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **PERCEPTION**