

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de Centros Infantiles financiados por el Estado en el Distrito Metropolitano de Quito. La educación inicial se define como el “servicio educativo que se brinda a niños de 0 a 5 años de edad, con el propósito de potencializar su desarrollo integral, en un ambiente educativo y afectivo, desarrollando su autonomía, creatividad y actitudes necesarias en su desempeño personal y social”. (Morrison, 2005, pág. 15)

Se aplicó la investigación exploratoria, para indagar y explorar sobre el entorno que rodea a los centros infantiles. Con diez aspectos como Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuestas, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicación y Comprensión del Cliente para ser evaluados.

Se aplicó la investigación descriptiva, a través de un cuestionario estructurado, a las familias del Distrito Metropolitano de Quito tienen hijos en Centros Infantiles del Buen Vivir, para determinar las características del nivel de satisfacción de los padres de familia, así como también, determinar gustos y preferencias, y el proceso de decisión de compra.

También dado como resultado en la Investigación de Mercados de que los padres de familia no están de acuerdo con la infraestructura del Centro Infantil y la capacidad del personal ya que dicen que deberían ser profesoras con niveles últimos de su carrera Aplicando el modelo del consumidor y dados los resultados obtenidos en la investigación descriptiva. La principal razón para elegir un centro infantil, es por el cuidado; los padres desearían que la madre se quede al cuidado del niño pero saben la importancia de la educación temprana y el aporte que daría al desarrollo de sus hijos. Ambos padres trabajan o son madres solteras son de bajos recursos humanos. Las familias buscan en los centros infantiles que tengan, personal capacitado e infraestructura, ambos padres o las madres en caso de ser solteras. Desearían que se implemente las pizarras didácticas.

Centros Infantiles Del Buen Vivir

Investigación Descriptiva

Modelo del Consumidor

Servicio Educativo

Investigación de Mercados