

RESUMEN

La investigación realizada evalúa el nivel de satisfacción y calidad de los beneficiarios de los centros infantiles que oferta el Ministerio de Inclusión Económica y Social del Gobierno Nacional, para lograr este fin es preciso entender que un servicio bien enfocado puede ser una excelente estrategia de mercado para una organización que busca posicionar el servicio en las mentes de los consumidores para poder conservarlos. Para lo cual se empleara el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio que permite mejorar la calidad de servicio bajo cinco dimensiones importantes. En el primer capítulo se encuentra la introducción de los centros infantiles, identificación del problema y los objetivos del estudio los cuales nos permitirán realizar el análisis de la calidad del servicio. En el segundo capítulo se analiza el marco conceptual y teórico de la presente investigación, dando a conocer temas relacionados con el cliente, el servicio al cliente, la investigación de mercados y los modelos relacionados con la medición de la satisfacción. En el tercer y cuarto capítulo se encuentre el estudio de mercados del presente trabajo, sección en la que se da a conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia, donde se pude comprobar que las expectativas que tienen los usuarios no son superadas las percepciones que mantienen actualmente. Finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones a seguir, en base a los resultados obtenidos que conllevaran a la mejora de la calidad del servicio para alcanzar los objetivos propuestos por el presente trabajo.

Palabras claves

- Calidad en el servicio
- Modelo SERVQUAL
- Investigación de mercados
- CIBV (CENTRO INFANTIL DEL BUEN VIVIR)
- MIES (MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL)

SUMMARY

The investigation evaluates the quality and level of satisfaction of the beneficiaries of childcare centers that offer the Ministry of Economic and Social Inclusion of the National Government to this end we must understand that a focused service can be an excellent marketing strategy for an organization that seeks to position service in the minds of consumers to conserve. To which the SERVQUAL model of service quality that improves the quality of service under five major dimensions were used. The first chapter is the introduction of children's centers, identification of the problem and the objectives of the study which will allow us to analyze the quality of service. In the second chapter the conceptual and theoretical framework of this research is analyzed, revealing issues with the client, customer service, market research and models related to the measurement of satisfaction. In the third and fourth chapters market research of this paper, section that discloses the level of satisfaction of parents, where I saw that the expectations of the users are not overcome perceptions be currently maintained. Finally there are the conclusions and recommendations to follow, based on the results obtained were to lead to improved quality of service to achieve the objectives proposed by this paper.

KEYWORDS

- Quality of service
- SERVQUAL Model
- Market Research
- CIBV
- MIES