



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

“Evaluación de la calidad del servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón  
Quevedo, Los Ríos, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**Autor:**

Lcdo. Henry Eloy Guerrero Quintana (ORCID: 0000-0001-7062-2196)

**Asesor:**

Dr. Saavedra Olivos Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

**Línea de investigación:**

Gestión de Política Pública

Piura – Perú

2020

## **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico A dios, por su amor infinito, A mi esposa por su apoyo incondicional,

A mi hija Jamnia por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para lo que la vida nos depare en el futuro.

A mis padres quienes con su palabra de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis metas.

A mis compañeros, amigos presentes y pasados quienes compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante este tiempo estuvieron apoyándome para que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos.

## **Agradecimientos**

Familia, amigos y personas especiales en mi vida, la gratitud es un sentimiento noble que engrandece el espíritu de quienes lo comparten, este nuevo logro es en gran parte de ustedes, el agradecimiento profundo a Dios por las bendiciones que me brinda día a día, al Dr.- Juan José Saavedra Olivos, mi sincera gratitud quien, con su experiencia y conocimiento, fue guiándome para cumplir con mi objetivo planteado en este trabajo de investigación.

A la Dirección Distrital del MIES de la Ciudad de Quevedo por permitirme recopilar información sobre los Centros de Desarrollos infantiles lo que sirvió para obtener los datos necesarios.

A la Universidad Cesar Vallejo, por abrir este espacio de formación académica, en beneficio de la comunidad.

EL AUTOR.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Henry Guerrero Quintana, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con Número de cédula 1204099707; con la tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- a) La tesis es de mi autoría
- b) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- c) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- d) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, enero 2020.



Henry Guerrero Quintana

DNI N° 1204099707

# ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria.....   | ii   |
| Agradecimientos.....                                       | iii  |
| Página del jurado .....                                    | iv   |
| Declaratoria de autenticidad .....                         | v    |
| Índice .....   | vi   |
| Índice de gráficos.....                                    | vii  |
| RESUMEN.....   | viii |
| Abstract.....  | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1    |
| II. MÉTODO .....   | 17   |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 17   |
| 2.2. Operacionalización de variables .....                 | 18   |
| 2.2.1. Variables.....                                      | 18   |
| 2.2.2. Operacionalización de Variables.....                | 19   |
| 2.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 19   |
| 2.3.1. Población.....                                      | 19   |
| 2.3.2. Muestra.....  | 20   |
| 2.3.3. Muestreo.....                                       | 22   |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 22   |
| 2.4.1. Técnica .....                                       | 22   |
| 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....           | 22   |
| 2.5. Procedimiento .....                                   | 23   |
| 2.6. Método de análisis de datos .....                     | 24   |
| 2.7. Aspectos éticos .....                                 | 24   |
| III. RESULTADOS .....                                      | 26   |
| IV. DISCUSIÓN.....   | 32   |
| V. CONCLUSIONES .....                                      | 36   |
| VI. RECOMENDACIONES .....                                  | 37   |
| REFERENCIAS .....  | 38   |
| ANEXOS.....  | 41   |

## Índice de gráficos

|  |    |
|--|----|
| Gráfico N° 01: Nivel de Calidad de Servicio              | 26 |
| Gráfico N° 02: Nivel de dimensión Elementos Tangibles    | 27 |
| Gráfico N° 03: Nivel de dimensión Fiabilidad             | 28 |
| Gráfico N° 04: Nivel de dimensión Capacidad de respuesta | 29 |
| Gráfico N° 05: Nivel de dimensión Seguridad              | 30 |
| Gráfico N° 06: Nivel de dimensión Empatía                | 31 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019. También ésta investigación se enmarca dentro de un enfoque descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal donde se aplicó un cuestionario SERVQUAL a 249 padres de familia de 20 Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos en el periodo septiembre 2019 - enero 2020. Después de aplicar el cuestionario a los 249 padres de familia los resultados fueron los siguientes: El nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos se ubican en un nivel eficiente. Así mismo las 4 dimensiones (Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se encuentran en un nivel de eficiencia.

**Palabras claves:** Calidad de Servicio, Centros de Desarrollo Infantil, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, seguridad y empatía.



## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to: Determine the level of service quality of the Child Development Centers of Canton Quevedo, Los Ríos, 2019. This research is also framed within a descriptive, quantitative, non-experimental and transversal approach where it was applied A SERVQUAL questionnaire to 249 parents of 20 Child Development Centers of Canton Quevedo, Los Ríos in the period September 2019 - January 2020. After applying the questionnaire to 249 parents the results were as follows: The quality level of the Child Development Centers of Canton Quevedo, Los Ríos are located at an efficient level. Likewise, the 4 dimensions (Tangible elements, responsiveness, security and empathy are at an efficiency level.

**Keywords:** Quality of Service, Child Development Centers, Tangible Elements, Responsiveness, security and empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Inclusión Económica y Social de Ecuador (MIES) lleva a cargo el procedimiento de autorización y registro de los institutos públicos y privados en su totalidad, que, por ende, causa que se ofrezca una atención primordial hacia personas con discapacidad, adultos mayores, jóvenes, adolescentes y niños. La Provincia de Tungurahua se encuentran inscritos más de cuarenta centros infantiles privados a la actualidad, inscritos en la página web del MIES, esto ha permitido que personal especializado mediante fichas de observación evalúen la calidad del servicio que es brindado a infantes entre las edades de 3 a 0 años de edad.

El proceso continúa con la comprobación de información y datos que se registran internet. Esto consta de una verificación presente de las áreas externas e internas, instalaciones de cuidado de los niños, perfil de los trabajadores que trabajan en los centros, programaciones semanales, entre otros. Con el objetivo de garantizar el acatamiento de las normas técnicas y la eficacia de los servicios para la población de los ámbitos del Desarrollo Infantil Integral, Promoción y Actoría Juvenil, Inclusión de Personas con Discapacidad y Vejez Digna y Activa por parte del Gobierno Nacional a través del MIES.

A partir de la lógica constitucional, el plan nacional para el fortalecimiento trata de ejecutar el marco de los derechos, mediante el establecimiento de prioridades y mecanismos de ejecución sectorial e intersectorial. En lo referente al DII SENPLADES (2013) menciona que la actividad del MIES se enfoca principalmente en el objetivo N°2: “Auspiciar la cohesión, igualdad, equidad social y territorial en la diversidad e inclusión”, como se evidencia en las siguientes políticas: Política 2.8 “Avalar el cuidado especializado en el grupo de atención prioritaria y el período de vida a personas, nacionalmente, con compromiso entre la sociedad, el Estado y la familia” Incluye la generación de mecanismos de corresponsabilidad entre los diversos entes sociales, en el marco de un sistema de cuidados a lo largo del ciclo de vida participativo e incluyente. Política 2.9 “Avalar el fortalecimiento integral de todos los infantes hasta 5 años de edad. La protección de esquemas de la 1° infancia para infantes de hasta 5 años en condición de escasez, alcanzando el 65% nacionalmente.

En Ecuador la política pública de DII es universal, que implica que sus objetivos institucionales se orienten en dos engranajes de acción: el primero es otorgar la asistencia para la conservación en la 1° infancia a nivel nacional; el segundo es que aquel apoyo de los servicios se enmarque en la eficiencia de la calidad del servicio y el gasto. Cabe resaltar que el ente responsable de la certificación del respeto a los derechos de los infantes y su protección es el Estado, pues además brinda apoyo a todas las familias, con la finalidad que sus hijos reciban los cuidados necesarios fuera y dentro del hogar.

La baja de la escasez, es uno de los modelos de la transformación social. El mismo se inició el 2007; de lo cual podemos realizar un análisis que muestra un suceso de la pobreza en los infantes de 0 a 3, sin embargo, en el 2016, provincias como Pastaza y Napo, presentan niveles de pobreza superiores al 60% mientras que provincias como Azuay y Pichincha presentan niveles menores al 18%. Si se analiza el aspecto de atención, se evidencia que en el 2012 la atención era de 37 niños, en el 2016 la atención asciende a 52 niños por unidad.

A partir del 2006 se inició un significativo incremento en la inversión en DII, puesto que se ocasiona el incremento del interés gubernamental; entonces la inversión en el año 2009 multiplica por 5 la del año 2000. Los 9 años de la Revolución Ciudadana están marcados por la necesidad de realizar grandes inversiones, a fin de compensar el rezago en la ejecución del sistema de atención a la primera infancia, heredado de antiguas épocas. La masificación de coberturas y la mejora constante de la eficacia de los servicios, permitió el crecimiento en la inversión en indicadores como la construcción y mejora de infraestructuras o la profesionalización de educadoras, que en un corto tiempo, sería la base para generar evolución positiva en los servicios. Adicional a ello, el incremento de la inversión en programas de Desarrollo Infantil se ve acompañado por un incremento del presupuesto total del sector social, siendo así que en el 2016 supera casi en \$1000 millones el presupuesto asignado en el año 2000.

Es por ello que el DII bajo los gobiernos de la revolución muestra una menor proporción del presupuesto, aunque en términos absolutos, los montos invertidos son mucho mayores que al inicio del periodo analizado. En esta misma línea, si totalizamos la inversión en DII realizada

entre 2007 y 2016 se obtiene un monto de \$ 1493 millones, respecto a la inversión de \$434 millones entre el 2000 y 2006.

Otro aspecto de análisis, es el Talento Humano, el cual comienza a evidenciar una mejora en el año 2012; siendo así que el comité Intersectorial de Política Social deja de aplicar el modelo de servicios de los gobiernos neoliberal, donde las cuidadoras no requerían una preparación profesional en cuidado infantil. Sin embargo, actualmente se establece una serie de requisitos para garantizar la calidad de la atención, siendo uno de ellos la titulación, ya sea a nivel tecnológico o superior, otro requisito que se determina es que por cada 10 niños, se debe recibir el apoyo de un coordinador con titulación de 3er nivel en ámbitos de educación inicial; por motivo causal, las educadoras están en contacto directo con los niños y son las encargadas de su desarrollo, se logra implementa la TDII (Tecnología de Desarrollo Infantil Integral) que fortalecen los procedimientos, actitudes y competencias de las educadoras. Esta formación tecnológica tiene una duración de 3 años y se realiza bajo una modalidad de teoría y práctica en los centros donde laboran.

Además, el MIES ofrece un Programa de Formación Continua; el cual ofrece herramientas metodológicas a las educadoras para que la calidad de los servicios y las Escuelas de Familia mejore, lo que va a ocasionar actitud de responsabilidad para mejorar la calidad del cuidado, profundiza la importancia de la nutrición, motivación temprana y el buen trato de los niños. De ello, se afirma que, en cuanto a la profesionalización de las educadoras a diciembre del 2016, se registra que el 43% de las 14 163 educadoras cuenta con titulación de tercer nivel, el 36% tienen bachillerato, el 20% titulación tecnológica y el 1% cuenta con un título a cuarto nivel.

Siguiendo con el desarrollo de la investigación se realizó la búsqueda de trabajos previos que se relacionen con la variable de estudio y aporten como base para la discusión de los resultados. En el ámbito internacional, Araujo (2013) realiza una investigación en el Caribe y América Latina, donde estudia el panorama de los servicios de desarrollo Infantil, además selecciona y sistematiza información específica, comparable y actualizada sobre la gestión la calidad, el financiamiento y el diseño de los centros de desarrollo infantil en los anteriormente países mencionados, siendo en el año 2001 la recolección de dichos datos. También se centra en 2

programas que velan a los niños de 0-3 años: (a) los que colaboran con los padres y las familias y (b) los que ofrecen el cuidado bajo los estándares comunitarios e institucionales. Los principios explorados son: 1º, la escala y cobertura de los programas, 2º la modalidad de la definición de sus objetivos, población y mecanismos utilizados al momento de identificarlos, 3º la planificación del servicio en cuanto a intensidad y frecuencia, 4º las intervenciones o componentes que componen el modelo de la atención de los programas, 5º Detallar los elementos de alimentación y nutrición, 6º los protocolos y acciones de salubridad y seguridad, 7º el perfil de los colaboradores encargados del cuidado de los niños y sus pagos, 8º El desarrollo actual de los programas, 9º el informe del organismo institucional de la que forman parte los programas y 10º la organización de los precios. Todo ello se realiza con la finalidad de influenciar el entorno del cuidado al que se exponen los niños en el periodo de su vida; lo cual se realizó una entrevista organizada con un representante de cada programa. Se obtuvo la información de una muestra no representativa de 42 programas en 19 países del Caribe y América Latina. Además, se realizaron, registros de observación a una muestra significativa de centros de los programas estudiados; toda la información sirvió para realizar el análisis comparativo entre programas y países (primera parte del estudio), incluyendo solo el informe de los programas que poseen una cobertura mayor en los países estudiados. Para finalizar el estudio, en la segunda parte, se realizó un detalle de la oferta en cada país estudiado.

Posteriormente, Ramos (2019) realiza una investigación con la finalidad de medir la calidad de servicio en la institución Harvard empleando la escala SERVQUAL a través de la percepción de calidad entre los trabajadores tomando en cuenta diversas variables como la edad, el género, el grado de instrucción y tiempo de servicio. Además, explora una orientación de la percepción de calidad de servicio con la finalidad de descubrir inconvenientes, plantear opciones de solución y el feed back respectivo. La investigación es cuantitativa, transversal, descriptivo, experimental y la investigación estuvo conformada 49 colaboradores entre: personal de servicio del nivel primario, administrativo y docente. Por otro lado, se tiene como resultado resaltante que existe diferencias en la percepción de la calidad del servicio a nivel demográfico. Además se presentan resultados enfocados a las variables de la investigación, también mencionan que la dimensión de seguridad es definida como alta y aporta con un margen de 1.59 en la calidad de servicio; afirmando que los componentes de la implementación de cámaras, laboratorios de

ciencias, bibliotecas, centro médico, líneas de carrera, ascensos, veracidad en los procesos de matrícula, permanencia laboral y demás; son importantes para lograr el confort de profesores y alumnos, generando que la percepción de la calidad sea positiva. Asimismo, la dimensión con un margen de 0.8, menor puntuada fue elementos tangibles, es decir que existe déficit en la estructura de aulas, material educativo, sala de reuniones, implementación de una cafetería, creación de espacios recreativos entre otros. Finalmente, se facilitan las sugerencias para mejorar la calidad de servicio y direccionar óptimamente las funciones de los directivos. Además, con el fin de reforzar la investigación se sugiere emplear variables de estudio como: (a) experiencia laboral, (b) jerarquía, (c) lugar de origen, etc., incluyendo la percepción de padres de familia que refuercen el estudio.

Por otro lado, Araujo (2015) denominó a su investigación: “Calidad de los CDI del Buen Vivir- Ecuador”, la cual logró analizar la información recaudada en dichos centros públicos. Presentó el objetivo de definir diversos componentes de la calidad del servicio que se le brindan los niños. Su principal resultado fue que los servicios del centro tienen amplios niveles de mejora en lo que se refiere a aspectos de procesos y estructurales. Los retos en materia de calidad de servicio a los que se enfrentan los centros de desarrollo y que coinciden con otros servicios parecidos en diferentes países como Colombia, Perú y Brasil. Así mismo, se menciona que, según los análisis evaluados, la mejora de calidad va en ascenso para una mejora, sin embargo, se requiere de una intervención a largo plazo y continua. Estos cambios están relacionados con aspectos de la calidad de procesos y; con mayor énfasis, en el fortalecimiento del recurso humano que se responsabiliza de los niños y la construcción de habilidades que permitan brindar experiencias que incrementen el bienestar y promuevan el aprender en todas las áreas del desarrollo infantil.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2008) las bases teóricas forman el fundamento científico del conocimiento en los trabajos de investigación, y es un pilar importante para la continuación de los capítulos siguientes del estudio.

En la presente investigación se presenta la base teórica a los autores Leonard L. Berry Zeithaml, A, Valarie A. y Parasuraman en su escrito publicado en 1993: “Calidad global en la

gestión de los servicios”. Donde se plantea un instrumento para medir la calidad de servicio denominado SERVQUAL. Dicho instrumento relata datos sobre los comentarios que tienen los usuarios acerca de los diversos servicios ofrecidos y el nivel de desempeño, además de recepcionar sugerencias sobre el servicio y cumplir con su satisfacción.

Según Zeithaml (1988) define la calidad de servicio como la estimación que realiza el usuario de la prestancia de un servicio. Es un modo de actitud con respecto a la satisfacción cliente, que es efecto de la confrontación entre las expectativas y percepciones del ejercicio del servicio, así la calidad es observada por una persona.

Según Deulofeu (2012) nombra la calidad de servicio como el inicio de la intuición creada en el cliente sobre un servicio o producto, además la calidad se convierte en un instrumento que concede que un determinado servicio o producto sea cotejado con otro, con la consecuencia de cumplir los anhelos y necesidades de los clientes. También es calidad el mantenerse atento con los nuevos requisitos que tienen los clientes para que se sientan contentos con el servicio o producto.

El Desarrollo Infantil, según la Norma Técnica, se denomina como el conjunto de actividades elaboradas, y encaminadas a velar el desarrollo de maduración, crecimiento, potencialidades de los infantes dentro de un ambiente educativo, social y familiar y el desarrollo de habilidades, generando satisfacción en las necesidades afectivo- emocional y cultural.

La participación activa con la familia y corresponsabilidad de los agentes sociales, permite el logro de estos centros de desarrollo infantil, en un ambiente de coordinación con la familia del menor; en consecuencia, a ello, se genera una promoción para promover una tendencia a una importancia valorada de la estimulación temprana para el incremento de las capacidades de los niños. Por otro lado, El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y The United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF) concuerdan en que el desarrollo infantil no solo es fortalecimiento de destrezas motoras, sino de habilidades que le permitan interactuar y tener un control de sus emociones que se contempla con conductas de atención frente a emociones propias y de los demás, evitar conductas negativas, entre otras.

Adiciona la preparación a nuevas responsabilidades y la adquisición de la autonomía progresiva. Es necesario recalcar, que este desarrollo infantil se va a dar de manera óptima, siempre y cuando se integre progresivamente al trinomio de agentes educativos: docentes, padres y comunidad.

A criterio de investigador, desde un ambiente político público, se genera una inversión millonaria las transformaciones en la gestión de servicios del desarrollo infantil, teniendo en cuenta lo que afirma Heckman (2004) donde indica que por cada dólar invertido en el DI hay una devolución de hasta 17USD. Esto se origina por alta demanda en los sectores estudiantiles, incorporaciones más supremas, concepción tardía y poca propensión a estar pendiente de los valores sociales y generar gastos al sistema judicial; es decir es una inversión con más costo-efectiva que la alineación en etapas posteriores. En consecuencia, esto va a originar un ingreso para el adelanto de la pobreza y el mejoramiento del futuro para la prosperidad de las familias, y una productividad elevada en los adultos.

El Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 contiene en el Objetivo N° 1 la mediación Misión Ternura que plantea políticas para el desarrollo infantil, en particular para la primera infancia, considerada un grupo de atención prioritaria:

1.3 Batallar la desnutrición, suprimir la malnutrición y originar prácticas y destrezas de vida saludable, forjando elementos de responsabilidad conjunta entre los estadios del estado, los actores de la economía solidaria y popular, el sector privado y la ciudadanía, en el ámbito de la soberanía alimentaria y seguridad.

1.4 Avalar el desarrollo infantil integral para incitar las competencias de los infantes, tomando las áreas de inter culturalidad, discapacidades, sexo y territoriales.

1.5 Fortificar los procesos de equidad e inclusión social, protección especial e integral y el proceso de atención y cuidados durante la vida de los seres humanos, con atención especial en el grupo prioritario, tomando en cuenta los contextos de la diversidad socio cultural y el territorio.



La protección integral a la primera infancia implica identificar a infantes como titulares y supeditados a derechos. La sociedad y el Estado tienen la obligación de garantizarlos. Desde esta óptica, la Subsecretaría de Desarrollo Infantil del MIES asume el enfoque de la Doctrina de Protección Integral cuya esencia se recoge en la Constitución Ecuatoriana y se declara constitucional de derechos, y cuyos principios marcan las líneas de acción de política pública para la transformación y fortalecimiento de las modalidades de desarrollo infantil, y la creación de mecanismos y estrategias pertinentes para que la familia, la comunidad y el Estado asuman responsabilidades en el cumplimiento de los derechos de los infantes desde la gravidez hasta los tres años.

En este sentido, y con el objetivo que los infantes hasta los tres años de poblaciones que se encuentran en términos de escasez, pobreza extrema y/o vulnerabilidad, que es el grupo objetivo de atención de las diversas modalidades de desarrollo infantil, tengan acceso a la protección integral, la Subsecretaría de Desarrollo Infantil asume una mirada que define a la infancia como una construcción histórica y social, es decir, no natural ni universal, y que no representa lo mismo para los diferentes grupos humanos (Colángelo, 2005); este enfoque contribuye a tener una visión menos homogenizante de la niñez, y busca asegurar que las modalidades cuenten con procesos de validación social y académica de sus propuestas y estrategias para que den cuenta de la diversidad socio cultural existente en nuestro país.

Implementar la protección integral en la operación de los valores de desarrollo infantil integral, requiere de atenciones que proporcionen todos los actores responsables del cuidado y protección de los infantes con prioridad en los 1000 iniciales días de la vida (incluyendo el periodo de gestación y el cuidado de la mujer); a fin de que la madre y la niña o niño se encuentren en buenas condiciones de salud, físicas, nutricionales y emocionales; además, de relaciones y ambientes cariñosos y sensibles generados por los adultos como base de la experiencia de las niñas y niños. Cabe anotar que el 1er año se describe por su vulnerabilidad y un crecimiento y desarrollo veloz, por tanto, es considerado como el periodo de las grandes oportunidades, pero también de mayor riesgo de enfermar y morir; en consecuencia, las atenciones que reciban en este periodo son significativas y necesarias de ser priorizadas.

Estudios recientes señalan que un buen comienzo en la vida es posible si existe una confluencia interdisciplinaria de determinantes que aseguren la protección integral. La defensa completa de la primera infancia demanda que la niña o el niño se integre e interactúe en el medio social con identidad propia y colectiva; que tenga una buena salud y nutrición, agua segura, espacios de juego y aprendizaje acordes a su edad; que esté protegido frente a cualquier riesgo, ya sea este de origen natural, social y económico; y crezca en entornos libres de violencia.

La norma Técnica de los Centros de Desarrollo Infantil (2019) los define como unidades de atención intramurales, dirigidas a mujeres gestantes, niños y niñas hasta los 3 años mediante: atención diaria de 1 a 3 años; y, consejería familiar a mujeres gestantes, familias de niñas y niños de niños de 0 a 3 años, en condiciones de escasez, pobreza y vulnerabilidad.

Los CDI son inclusivos e inter culturales pues aporta a los usuarios los servicios de: nutrición y salud, entornos protectores para la libertad de expresiones y sentimientos, atención receptiva, espacio de juego y aprendizaje; todo ello se orienta mediante la Ruta Integral de Atenciones que articula y organiza la inter sectorialidad con el Ministerio de Salud Pública, Gobiernos autónomos descentralizados, Ministerio de Educación, Registro Civil, Organizaciones de sociedad civil, ministerio de agricultura y ganadería entre otros; promociona la colaboración de la comunidad y familia para la exigibilidad de derechos. Donde su Objetivo general es Promover la protección integral de los infantes de cero a tres años y de las mujeres gestantes para la instrucción de sus responsabilidades y derechos, mediante la Ruta Integral de Atenciones que se ejecuta mediante la atención diaria, la consejería familiar a mujeres gestantes y familias de los niños y la articulación intersectorial.

Además, existen Políticas Públicas de Desarrollo Infantil en Ecuador que de acuerdo al MIES estuvo marcada por la “debilidad de las instituciones públicas, dispersión de sus programas y aplicación de enfoques de tipo asistencialistas” (MIES, 2016).

Entre 1980 y 2007 se presentaron leyes a favor del desarrollo infantil, leyes opacadas por la baja competencia de rectoría de los organismos públicos, dispersión de los programas y escasez

de recursos disponibles que conllevaron a falencias en la infraestructura de dichas entidades. Entre los desarrollos legislativos se encuentran:

- El Código de Menores (1992) cuyo objetivo central fue adaptar el marco legal de la Convención de los Derechos del Niño de la ONU. Fue el quinto Código de Menores que entró en vigencia en el país, sus precedentes fueron publicados en los años 1937, 1944, 1969 y 1976.
- El Código de la Adolescencia y la Niñez (2003) establece que “la familia y la sociedad deben garantizar la seguridad de todos los infantes y adolescentes ecuatorianos, con la finalidad de garantizar el completo disfrute de sus derechos, en un ámbito de dignidad, libertad y equidad que permita el desarrollo de sus capacidades” (Congreso Nacional, 2003)

Este Código fue Ley de la República y entre sus principales aportes están: el reconocimiento de la población activa de los infantes y adolescentes y el tratamiento especial por parte del sistema Judicial a los infantes y adolescentes ecuatorianos. En lo que respecta al Desarrollo Infantil, este Código establece en el Artículo 12 la prioridad de la atención y el ingreso a los servicios de todos los niños y niñas que sean menores de 6 años, y también se establece el carácter prioritario de los infantes y adolescentes en la provisión de recursos para la política pública, sus logros se darían con el Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia (SNDPINA) que como misión tenía la de garantizar la protección integral a los derechos de la infancia y la Adolescencia. Con respecto a las instituciones que llevaban a cargo los proyectos de atención a la primera infancia estaban:

- El Programa Operación Rescate Infantil (ORI), cuyo objetivo era contribuir al desarrollo integral desde los 6 meses hasta los seis años, enfocados en niños y niñas en situaciones de pobreza, desnutrición, problemas de salud o problemas con su desarrollo psicopedagógico. Este programa se ejecutaba en Centros Comunitarios de Desarrollo Infantil por medio de

convenios, entre las modalidades presentes estaban los comedores infantiles y los Centros de Recreación y Aprendizaje.

- Programa Nuestros Niños (PNN), se trataba de un programa cofinanciado por el BID y su fin básico era aumentar el ingreso y eficacia de los servicios de desarrollo infantil en las zonas más pobres del país. Su estructura estaba basada en tres componentes: mejoramiento de la calidad, fortalecimiento institucional y ampliación de la cobertura.
- Fondo de Desarrollo Infantil (FODI), reemplazaba al PNN en objetivos, este programa entrega recursos del Estado a diferentes organizaciones campesinas, populares, corporaciones, iglesias, patronatos, asociaciones, municipios y consejos provinciales para que ellos actúen como prestadores de servicios de desarrollo infantil. (MIES, 2016).
- El Instituto Nacional del Niño y la Familia (INNFA), proyectos presidido por la primera dama del país, quien se encargaba de la promoción y representación de la institución (Gavilanes, 2008). Se trataba de un programa con un modelo mixto de gestión, creando modalidades como: Correo Familiar, Jardines Integrados, Unidad de Estimulación Temprana y Aprendiendo en Familia que eran administradas por comités de padres de familia y otras organizaciones.

A partir del 2008 se crea un nuevo marco del desarrollo de políticas de Desarrollo Infantil Integral, política que parte del Buen Vivir. Según Coraggio el Buen Vivir es la ocasión para construir una sociedad basada en la convivencia de las personas en armonía y diversidad con la naturaleza, una sociedad que reconoce las diversas culturas existentes en el país y en el mundo (Coraggio, 2011). El Buen Vivir lo percibe como una opción al modelo financiero ortodoxo imperante, centrado en el aprovechamiento y extracción de patrimonios naturales no renovables y renovables, que ha provocado peligrosos impactos sociales y ambientales, que han afectado a nivel local y global estando el cambio climático (Mazabanda & Salgado), por tal motivo es que la Constitución del 2008, la décimo novena del periodo republicano, publicada en el Registro Oficial No. 449, de 20 de Octubre de 2008, es la primera en añadir el término Buen Vivir o Sumak Kawsay a los artículos presentes en la Ley.

Con respecto al Desarrollo Infantil, la Constitución en su artículo 44 señala: “Los infantes y adolescentes accederán a sus derechos al desarrollo integrado definido como procedimientos de maduración, crecimiento, desarrollo de sus capacidades, intelecto, aspiraciones y potencialidades, en los ámbitos sociales, familiares, comunitarios donde exista seguridad y afectividad” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El MIES como ente rector en ámbitos de la 1era infancia, se enfoca en El Plan Nacional del Buen Vivir 2013- 2017 en el Objetivo 2 que detalla lo siguiente: “Favorecer la cohesión, igualdad, equidad social y territorial y la inclusión, en la diversidad” concretamente en lo siguiente:

- Política 2.8: “Garantiza cuidado especializado en el ciclo de personas y grupos de atención primordial, en todo Ecuador en conjunta responsabilidad de la sociedad, la familia y el Estado”
- Política 2.9: “Garantiza la formación íntegra de la 1era infancia, a niños menores de 5 años (Senplades, 2014). Este objetivo permite reconocer los derechos de todos, mediante políticas de igualitarismo, que previenen la exclusión y fomenta la armonía general con dirección a la protección social, educación, protección especial y atención especializada. (Senplades, 2013).

A partir del 2011, el MIES mantiene dos modalidades de atención a la primera infancia, programas destinados para infantes desde los 0 a 36 meses de edad y se encuentran en condiciones de pobreza extrema o vulnerabilidad. La primera modalidad son los llamados Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) cuya población objetivo son los infantes de 12 a 36 meses de edad y que sus hogares se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y escasez. Prevalen familias monoparentales, con madres adolescentes que trabajan o indagan trabajo; la segunda modalidad es Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) que tienen en cuenta a infantes a

partir de los 0 a 36 meses, que conviven con sus padres, niños y niñas especialmente en estado de vulnerabilidad o situación de pobreza (MIES, 2016).

Estas modalidades que tiene como finalidad ofrecer servicios de desarrollo infantil, generan externalidades y es que si bien es el niño el que se beneficia en primera instancia al recibir estos servicios, son los padres de familia o algún familiar encargado de ellos, que también gozan de esta ayuda y más aún cuando se trata de hogares monoparentales, en la forma en que el tiempo que antes destinaba una madre de familia en cuidar a su hijo ahora puede destinarlo para buscar empleo y así obtener ingresos económicos para su hogar, con el fin de que mejore su calidad de vida.

Como dimensiones de la **Variable Calidad de Servicio**, Según Zeithaml et al. (1993) se presentan las siguientes:

*Elementos Tangibles:*

Incluye la parte perceptible de la prestación, en ésta el usuario determina el aspecto de las infraestructuras, personal, dispositivos y flyers de información. Sánchez (2012) menciona que en el sector pedagógico la dimensión se puede mencionar como el aspecto de la: decoración interna, servicio de break, áreas físicas, espacios recreativos y deportivos, cantidad de tecnología, apoyo de los administrativos, velocidad de la navegación de internet, centro de papelería y fotocopiado, oficina de orientación y equipo docente.

*Fiabilidad:*

Implica el desarrollo del servicio de manera cuidadosa y fiable. Brindar amistad al usuario sobre la prestación brindada y desarrollarla sin dificultades. Sánchez (2012) menciona que en el sector pedagógico dicha dimensión se puede mencionar como el compañerismo que se propicie en los alumnos, además, satisfacción con la respuesta, inmediatez de la respuesta, obligación y período en las comunicaciones, obediencia a los periodos de término e inicio del periodo académico y apoyo presencial.

Capacidad de respuesta:

Brindar un servicio eficaz con la intención de apoyar a los clientes. Es demostrar al cliente la valoración de sus necesidades e preocupaciones. Sánchez (2012) indica que el rubro educación la capacidad de respuesta puede ser definida como la rápida respuesta a las necesidades de los estudiantes. Es decir, la capacidad de las funciones para solucionar problemas, capacidad para designar a la persona que puede resolver el conflicto y la veracidad de la información brindada.

*Seguridad:*

El colaborador que ofrece un servicio lo realiza de manera efectiva de acuerdo al nivel del conocimiento que tenga de este y el cómo lo desarrolle permitirá establecer, transmitir confianza y credibilidad a los clientes. Motivo por el cual la persona responsable del servicio debe contar con las fortalezas indispensables para proyectar una imagen empresarial y corporativa sólida conforme al servicio, brindando información al cliente respecto de servicio de manera clara y confiable. Sánchez (2012) indica que en el ámbito educativo la dimensión seguridad es definida como la imagen de seguridad que se brinda en los estudiantes, es decir, “(a) labor de los funcionarios de vigilancia, (b) presencia de cámaras de vigilancia (c) presencia de señales y vías de rápida evacuación en el inmueble, (d) presencia de enfermería, y (e) iluminación en las aulas y pasillos”.

*Empatía:*

Significa colocarse en la posición del usuario, y de ser factible ofrecerle diversas soluciones a los imprevistos que se pueden generar con el servicio. Esto permitirá brindar una atención personalizada. Sánchez (2012) menciona que en el ambiente educativo esta dimensión es definida como la vinculación existente entre funcionarios y los estudiantes durante la ejecución del servicio educativo, es decir “(a) factibilidad de los funcionarios a escuchar y responder, (b) léxico y tono de voz de los funcionarios, (c) programas de atención al estudiante, (d) conocimiento de las funciones que desempeñaran los funcionarios, y (e) relaciones interpersonales entre los funcionarios con los clientes”.

La calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil, es muy variada, en cuanto a las diferentes variantes. Debido a esto, en cada sector, los padres de familia tienen diferentes puntos

de vista sobre la calidad de dichos servicios. Comúnmente, la mayoría de inclina por ser un servicio gratuito. Esto obliga a la necesidad en ejecutar investigaciones orientadas a cuantificar la calidad de los servicios de este tipo de centro, a fin de contar con información actualizada y real desde el punto de vista de los padres de familia, cuyos hijos son los beneficiarios primarios de este tipo de programas.

En la presente investigación se origina la siguiente **pregunta**: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019? Y como **problema específico**: **P1**: ¿Cuál será el nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019? **P2**: ¿Cuál será el nivel de calidad de la dimensión fiabilidad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019? **P3**: ¿Cuál será el nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019? **P4**: ¿Cuál será el nivel de calidad de la dimensión seguridad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019? **P5**: ¿Cuál será el nivel de calidad de la dimensión empatía de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019?

El presente trabajo se justifica, con la finalidad de aplicar el modelo SERVQUAL que permita determinar el nivel de la calidad del servicio que brindan los centros de Desarrollo Infantil a los niños de 0 a 3 años. Además, se realiza para dar solución a la problemática evidenciada en diversos centros de la región, todo ello en pro de los niños que son beneficiados por estos centros. Por otro lado, en consecuencia, de esta investigación será antecedente para futuras investigaciones o propuestas de mejorar en los Centros de Desarrollo Infantil. Finalmente beneficiará principalmente a las familias que hacen uso de los centros de DII de la región Los Ríos y a los niños quienes desarrollarán habilidades y capacidades que posteriormente les servirá para afrontar los retos de las siguientes etapas del desarrollo humano. De acuerdo a Hernández Fernández y Baptista (2010, pp. 40-41), es posible organizar una serie de postulados para medir la importancia del estudio propuesto:

Por su valor teórico, la presente investigación tiene como propósito fortalecer las teorías de los autores Zeithaml, Valarie y Parasuraman sobre la calidad de servicio empleando el modelo



propuesto SERVQUAL. Implicaciones prácticas: Esta investigación ayudará a los Centros de Desarrollo Infantil conocer sobre el servicio que brindan a las familias con infantes menores de 3 años y establecer estrategias de mejoras. Metodología: Se aplicará la herramienta SERVQUAL para recolección de datos de las percepciones y expectativas que poseen los padres de familia sobre la calidad de servicio que brindan los CDI's del Cantón Quevedo. Relevancia Social: La presente investigación beneficiará principalmente a los infantes menores de 3 años quienes son los usuarios de los CDI's y así desarrollar todos los factores que se planifican en los centros. Y por Conveniencia: La finalidad de la presente investigación es medir el nivel de calidad de servicio de los CDI's del Cantón Quevedo, Los Ríos, como sus dimensiones, y finalmente ser antecedente de futuras investigaciones.

Un aspecto a considerar, es que como objetivo general, Determinar el nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019; así mismo los Objetivos específicos: O1: Determinar el nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019. O2: Determinar el nivel de calidad de la dimensión fiabilidad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019. O3: Determinar el nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019 O4: Determinar el nivel de calidad de la dimensión seguridad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019 O5: Determinar el nivel de calidad de la dimensión empatía de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

Finalmente, se tiene como hipótesis general se afirma que El nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente y como hipótesis nula: El nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente. Así mismo, teniendo en cuenta hipótesis específicas, tenemos que:

**H1:** El nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente, **Ho:** El nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente.

**H2:** El nivel de calidad de la dimensión fiabilidad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente, Ho: El nivel de calidad de la dimensión fiabilidad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente.

**H3:** El nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es eficiente, Ho: El nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es eficiente.

**H4:** El nivel de calidad de la dimensión seguridad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente, Ho: El nivel de calidad de la dimensión seguridad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente. H5: El nivel de calidad de la dimensión empatía en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente, Ho: El nivel de calidad de la dimensión empatía en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente.

## **II. MÉTODO**

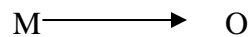
### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación se ubicó en el grupo de los estudios no experimentales, puesto que no contó con la manipulación de ninguna de las variables del fenómeno, además de ser cuantitativo porque se originó a través de la recolección de datos y un análisis estadístico correspondiente, a fin de establecer normas de comportamiento y probar teorías (Hernández, y Baptista 2010). Además, perteneció al estudio Transversal porque que la información fue recogida en un único tiempo.

El diseño de investigación que se aplicó fue descriptivo simple por el esquema a utilizar, mencionado por autor Vara (2012) quien indica que los diseños descriptivos se formulan para describir con mayor precisión una realidad empresarial o un mercado internacional o local. Los

diseños descriptivos son, principalmente, cuantitativos. Son estudios que se abocan más a la amplitud y precisión que a la profundidad. Se realizan con poblaciones numerosas y abarcan un gran número de variables y correlaciones. Utilizan metodologías y técnicas estadísticas tanto para la recolección de datos como para su análisis. Sus técnicas más populares son el cuestionario estructurado, las escalas o pruebas estandarizadas, las guías de observación estructuradas y las guías de registro estructurado. Por lo que en la presente investigación se determinó el nivel de eficacia de los centros de desarrollo infantil y sus dimensiones del Cantón Quevedo.

El esquema del diseño descriptivo simple es:



Dónde:

M: Muestra

O= Observación de la muestra

## 2.2. Operacionalización de variables

### 2.2.1. Variables

#### ➤ Calidad de Servicio

Dimensiones

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

## 2.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla N° 1. Operacionalización de la variable de estudio

| <b>Variable</b>     | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Definición Operacional</b>  | <b>Dimensiones</b>  | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala de medición</b> |
|---------------------|--|--|---|---|---------------------------|
| Calidad de Servicio | La calidad de servicio se define como la valoración que realiza el usuario de la excelencia de un servicio. Es un modo de actitud con respecto a la satisfacción cliente, que es resultado de la confrontación entre las percepciones y expectativas del ejercicio del servicio, así la calidad es observada por una persona. (Zeithaml, 1988) | La variable Calidad de Servicio fue evaluada a través del modelo SERVQUAL, que consta de 22 ítems distribuidas en 5 dimensiones, empleando la escala Likert. | -Elementos tangibles<br><br>-Fiabilidad<br><br>-Capacidad de respuesta<br><br>- Seguridad<br><br>-Empatía | -Instalaciones<br>-Aspecto de equipos<br>-Aspecto del personal<br><br>-Percepción del servicio recibido<br>-Servicio Satisfactorio<br><br>-Rapidez de atención<br>Disponibilidad del personal<br>Información oportuna del servicio<br><br>Comportamiento confiable<br>Personal calificado<br><br>Atención personalizada<br>Comprensión de necesidades | Ordinal                   |

Fuente: Elaboración Propia.

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Según Hernández y Fernández (2006), la población o universo es el conjunto de los elementos que concuerdan con determinadas características. En base a aquello, el universo de la presente investigación fue de 700 padres de familia pertenecientes a los 20 CDI del cantón Quevedo de la provincia de Los Ríos.

Tabla N° 2. Descripción del universo de la investigación, de acuerdo al número de padres de familia por CDI

| <b>Centros de Desarrollo</b> | <b>Padres de Familia</b> |
|------------------------------|--------------------------|
| CDI 1                        | 35                       |
| CDI 2                        | 35                       |
| CDI 3                        | 35                       |
| CDI 4                        | 35                       |
| CDI 5                        | 35                       |
| CDI 6                        | 35                       |
| CDI 7                        | 35                       |
| CDI 8                        | 35                       |
| CDI 9                        | 35                       |
| CDI 10                       | 35                       |
| CDI 11                       | 35                       |
| CDI 12                       | 35                       |
| CDI 13                       | 35                       |
| CDI 14                       | 35                       |
| CDI 15                       | 35                       |
| CDI 16                       | 35                       |
| CDI 17                       | 35                       |
| CDI 18                       | 35                       |
| CDI 19                       | 35                       |
| CDI 20                       | 35                       |
| <b>Total</b>                 | <b>700</b>               |

Fuente: Elaboración Propia.

### 2.3.2. Muestra

Vara (2012) define a la muestra (n), como el grupo de casuísticas extraídas de la población, tomadas en cuenta por algún método legítimo, y que sea parte de la población. Si se tienen varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras.

Para la determinación del tamaño de la muestra por cada CDI, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En la presente investigación el valor de “n” (muestra) obtenido fue de 249 padres de familia, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 3. Descripción del número de padres de familia encuestados por cada CDI.

| <b>Centros de Desarrollo Infantil</b> | <b>Padres de Familia</b> |
|---------------------------------------|--------------------------|
| CDI 1                                 | 12                       |
| CDI 2                                 | 13                       |
| CDI 3                                 | 12                       |
| CDI 4                                 | 13                       |
| CDI 5                                 | 12                       |
| CDI 6                                 | 13                       |
| CDI 7                                 | 12                       |
| CDI 8                                 | 13                       |
| CDI 9                                 | 12                       |
| CDI 10                                | 13                       |
| CDI 11                                | 12                       |
| CDI 12                                | 13                       |
| CDI 13                                | 12                       |
| CDI 14                                | 13                       |
| CDI 15                                | 12                       |
| CDI 16                                | 13                       |
| CDI 17                                | 12                       |
| CDI 18                                | 13                       |
| CDI 19                                | 12                       |
| CDI 20                                | 12                       |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>249</b>               |

Fuente: Elaboración Propia.

### **2.3.3. Muestreo**

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Este, según Vera (2012), consiste en la utilización de las estadísticas y el azar para establecer el tamaño además para seleccionar cada integrante de la muestra. Y dentro del muestreo probabilístico aleatorio Simple, se elige una muestra de tamaño  $n$  de una población de  $N$  unidades, donde los elementos tienen probabilidades de inclusión igual y conocida de  $n/N$ .

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

Rivera (2015), define a la técnica de investigación como el procedimiento metodológico y sistemático que operan e implementan los métodos de investigación y que facilitan la recolección de información rápida. La técnica es necesaria en el proceso de la investigación científica, puesto que se incorpora en la estructura por la cual se constituye la investigación.

La técnica empleada en esta investigación fue la encuesta, que según Grasso (2006) es un proceso que facilita la exploración de situaciones que permiten la subjetividad y al mismo tiempo la obtención de datos de un número determinado de personas, así, por ejemplo: facilita la exploración de la opinión pública y los valores actuales de un pueblo, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas”.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Bernardo y Calderero (2000), definen los instrumentos como elementos del que se agencia el investigador para incorporarse a los fenómenos y toman información de ellos. Dentro de los instrumentos pueden resaltarse dos aspectos diferentes: Un contenido y una forma. El contenido se expresa en la especificación de los datos específicos que se necesitan conseguir y en cuanto

a la forma se refiere a la aproximación que se establece con lo experimental y a las técnicas que se emplean para ejecutarlas. Así mismo se implementan ítems que son las preguntas de los elementos que se observarán.

En la presente investigación se empleó como instrumento un Cuestionario. Según Vara (2012) el cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de la entrevista. El cuestionario es estructurado porque las opciones de respuesta son pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil.

Según Zeithaml (1993), la escala SERVQUAL permite medir las deficiencias que posee la calidad del servicio con diferentes niveles de análisis. Asimismo, determina los criterios y facetas clave que influyen en la percepción del servicio por parte de los clientes y colaboradores. Busca comparar las expectativas y percepciones de los clientes a lo largo del tiempo, se recomienda que, una vez realizadas las mejoras, se realice una nueva evaluación cada seis meses a cada año. Se adjunta el instrumento de evaluación de la calidad de servicio SERVQUAL.

## **2.5. Procedimiento**

Según Vara (2012) El procedimiento de investigación es la descripción del proceso que se realiza durante la etapa de recolección de datos. A esta etapa se le conoce como “trabajo de campo”; pues refiere a la investigación directa de la realidad, no solo de escritorio. El procedimiento contiene cuatro aspectos básicos: 1) identificación y contacto muestral, 2) aplicación de los instrumentos, 3) organización y tabulación de datos y 4) análisis de datos.

Los autores Leonard L. Berry Zeithaml, A, Valarie A. y Parasuraman propusieron un instrumento para evaluar la calidad de servicio denominado SERVQUAL. Él cual presenta 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. El presente instrumento está compuesto por un cuestionario que se conforma por dos partes: a) Referente a las percepciones y b) referente a las expectativas; ambas conformadas por 22 ítems donde la primera refiere a como se observa el servicio y la segunda la identificación de las



expectativas que los clientes tienen sobre el servicio. El instrumento SERVQUAL relata datos sobre las opiniones que tienen los clientes acerca de los diversos servicios ofrecidos y el nivel de desempeño, además de recibir sugerencias de cómo brindar el servicio y cumplir con la total satisfacción del servicio.

En la presente investigación el procedimiento para recolectar los datos fue el siguiente:

- 1) Se determinó la muestra de los padres de familia de los 20 CDI del Cantón Quevedo.
- 2) Se adaptó el cuestionario exponiéndolo a criterio de jueces.
- 3) Se aplicó una prueba piloto a 20 padres de familia de un CDI.
- 4) Se validó el instrumento.
- 5) Se aplicó el cuestionario a cada padre de familia con un tiempo de respuesta de 30 minutos cada uno.
- 6) Se elaboró una matriz de datos organizando la información obtenida de las respuestas del cuestionario
- 7) Se analizó mediante el programa Excel, el nivel de calidad de servicio de los centros de desarrollo infantil además de sus dimensiones.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por recursos gráficos y funciones determinadas para facilitar el ordenamiento de datos.

## **2.7. Aspectos éticos**

El presente proyecto de investigación se trabajó bajo los siguientes aspectos éticos:

- El principio de privacidad y confidencialidad de manera que no puedan ser identificados y se guardará absoluta reserva de todas las personas que participarán del estudio.

- Se brindó toda la información necesaria a los participantes del estudio sobre el desarrollo de la investigación a trabajar.
- Se contó con la autorización de 20 CDI respetando las normas y procedimientos.

### III. RESULTADOS

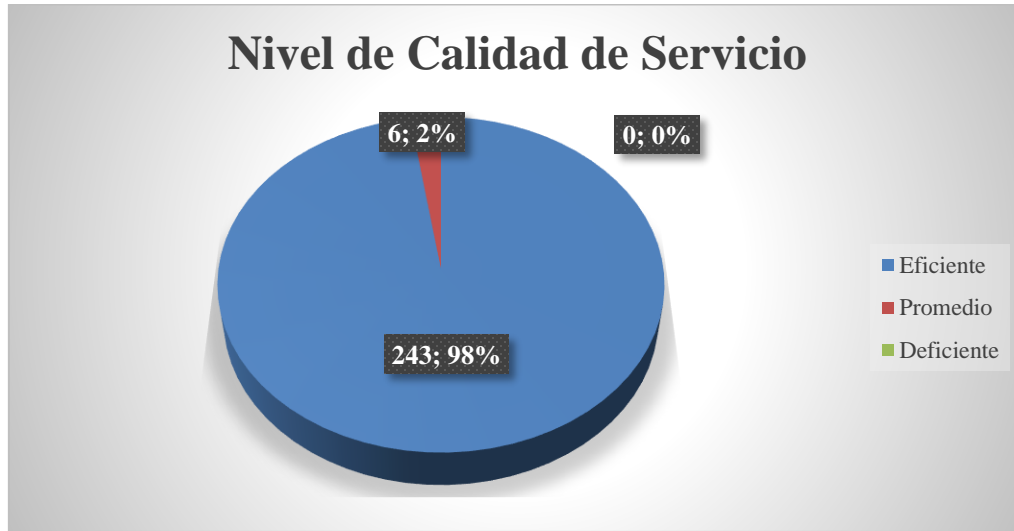


Gráfico N° 1. Nivel de la calidad del servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Fuente:** Encuesta a padres de familia de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Elaboración:** Autor

#### Interpretación:

Como se puede visualizar en el gráfico N° 01, se aprecia que 6 padres de familia se ubican en el nivel promedio, asimismo 243 padres de familia manifiestan un nivel eficiente de nivel de calidad de servicio.

**O1:** Determinar el nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

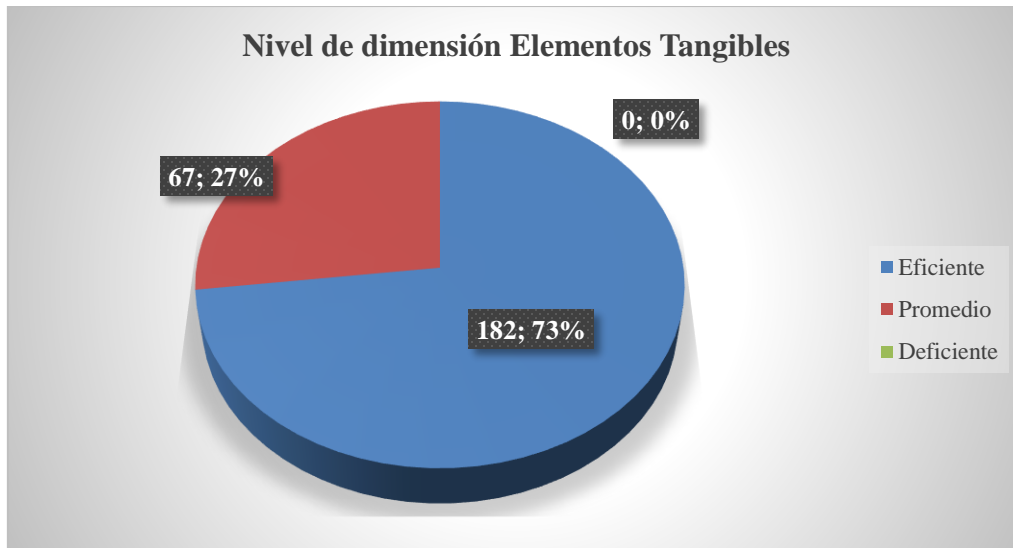


Gráfico N° 2. Nivel de la calidad de la dimensión elementos tangibles de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Fuente:** Encuesta a padres de familia de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Elaboración:** Autor

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos mostraron en el gráfico N° 02, se aprecia que 67 padres de familia se ubican en el nivel promedio y 182 padres de familia en el nivel eficiente de calidad de la dimensión elementos tangibles.

**O2:** Determinar El nivel de calidad de la dimensión fiabilidad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

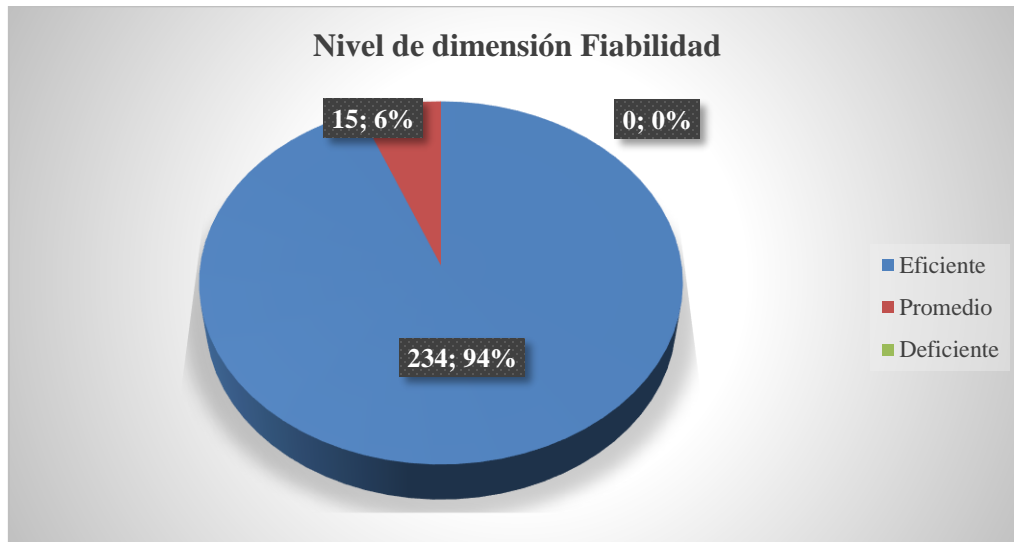


Gráfico N° 3. Nivel de la calidad de la dimensión fiabilidad de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Fuente:** Encuesta a padres de familia de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Elaboración:** Autor

### **Interpretación:**

Como se puede visualizar en el gráfico N° 03, se aprecia que 15 padres de familia se ubican en el nivel promedio y 234 padres de familia en el nivel eficiente en la dimensión de fiabilidad.

**O3:** Determinar el nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

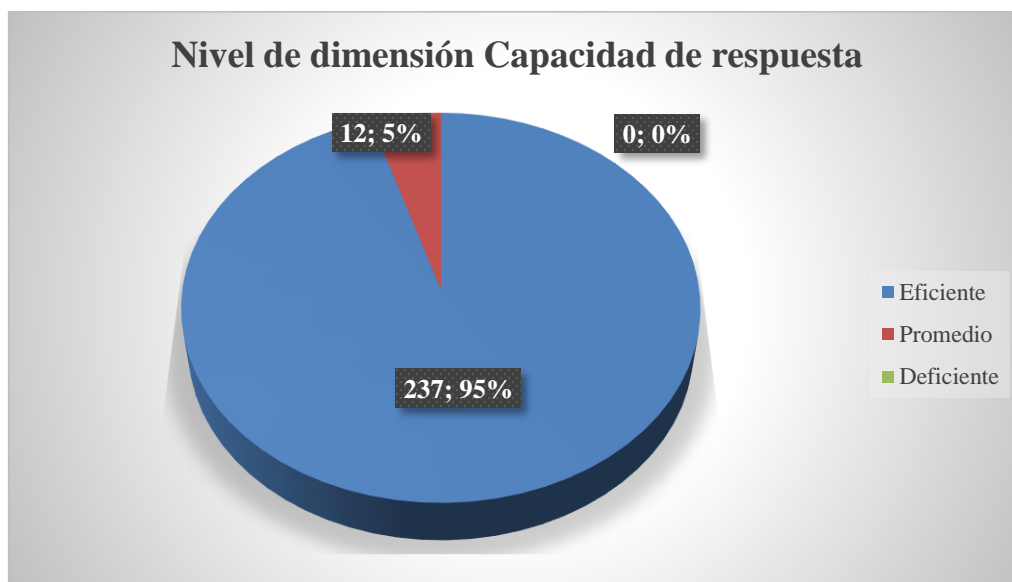


Gráfico N° 4. Nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Fuente:** Encuesta a padres de familia de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Elaboración:** Autor

### **Interpretación:**

Como podemos visualizar en el gráfico N° 04, se aprecia que 12 padres de familia se ubican en el nivel promedio en la dimensión de capacidad de respuestas, mientras que 237 padres de familia se sitúan en el nivel eficiente.

**O4:** Determinar el nivel de calidad de la dimensión seguridad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

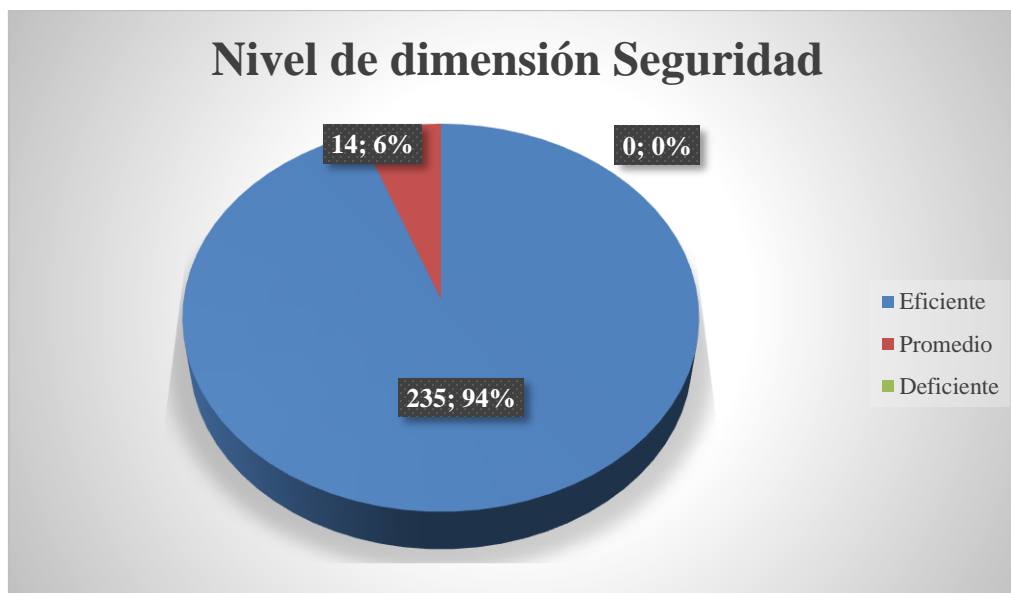


Gráfico N° 5. Nivel de la calidad de la dimensión de seguridad de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Fuente:** Encuesta a padres de familia de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Elaboración:** Autor

### **Interpretación:**

Como podemos visualizar en el gráfico N° 05, se aprecia que 14 padres de familia se ubican en el nivel promedio en la dimensión de seguridad, mientras que 235 se sitúan en el nivel eficiente.

**O5:** Determinar el nivel de calidad de la dimensión empatía de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Gráfico N° 06**

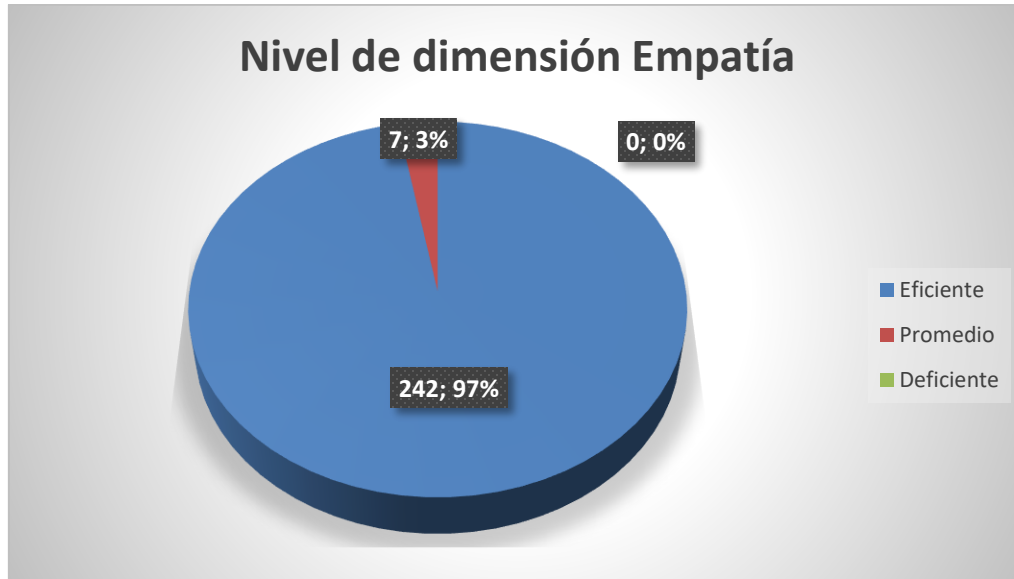


Gráfico N° 6. Nivel de la calidad de la dimensión empatía de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Fuente:** Encuesta a padres de familia de los Centros de Desarrollo Infantil del cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.

**Elaboración:** Autor

Como podemos visualizar en el gráfico N° 06, se aprecia que 7 padres de familia se ubican en el nivel promedio en la dimensión de empatía, mientras que 242 padres de familia se sitúan en el nivel eficiente.



#### IV. DISCUSIÓN

Para la presente investigación se tomó las definiciones de Zeithaml (1988) quien define la calidad de servicio como la estimación que realiza el usuario de la prestación de un servicio. Es un modo de actitud con respecto a la satisfacción cliente, que es efecto de la confrontación entre las expectativas y percepciones del ejercicio del servicio, así la calidad es observada por una persona. Y por otro lado Deulofeu (2012) quien nombra la calidad de servicio como el inicio de la intuición creada en el cliente sobre un servicio o producto, además la calidad se convierte en un instrumento que concede que un determinado servicio o producto sea cotejado con otro, con la consecuencia de cumplir los anhelos y necesidades de los clientes. También es calidad el mantenerse atento con los nuevos requisitos que tienen los clientes para que se sientan contentos con el servicio o producto.

Éstas definiciones aplicadas al contexto de los Centros de Desarrollo Infantiles, quien se encarga del desarrollo de maduración, crecimiento, potencialidades de los infantes dentro de un ambiente educativo, social y familiar y el desarrollo de habilidades, generando satisfacción en las necesidades afectivo- emocional y cultural.

Así mismo la presente investigación tuvo como objetivo general Determinar el nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, en la cual se trabajó con 249 padres de familia, apreciando que 6 padres de familia se ubican en el nivel promedio, asimismo 243 padres de familia manifiestan un nivel eficiente de nivel de calidad de servicio. Este objetivo cuenta con Hipótesis las cuales son hipótesis general se afirma que El nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente y como hipótesis nula: El nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente, en este objetivo se acepta la hipótesis nula, lo cual lo podemos corroborar con los resultados que arroja después de someterse a un análisis estadístico.

Con respecto a la dimensión Elementos tangibles, según Sánchez (2012) menciona que en el sector pedagógico la dimensión se puede mencionar como el aspecto de la: decoración interna,

servicio de break, áreas físicas, espacios recreativos y deportivos, cantidad de tecnología, apoyo de los administrativos, velocidad de la navegación de internet, centro de papelería y fotocopiado, oficina de orientación y equipo docente. Es por ello que se plantea el primer objetivo específico el cual fue Determinar el nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, en la cual encontramos que 67 padres de familia se ubican en el nivel promedio y 182 padres de familia en el nivel eficiente de calidad de la dimensión elementos tangibles, este objetivo cuenta con dos hipótesis las cuales son: hipótesis principal: El nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente, e hipótesis nula: El nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente, en este objetivo se acepta la hipótesis nula, ya que se puede corroborar con los resultados que se extrajeron del análisis de datos, en la cual demuestran que 186 padres de familia se ubican en el nivel eficiente.

Por otro lado, con respecto a la dimensión Fiabilidad, Sánchez (2012) menciona que en el sector pedagógico dicha dimensión se puede mencionar como el compañerismo que se propicie en los alumnos, además, satisfacción con la respuesta, inmediatez de la respuesta, obligación y período en las comunicaciones, obediencia a los periodos de término e inicio del periodo académico y apoyo presencial. Es por ello que se plantea el segundo objetivo específico que fue Determinar el nivel de calidad de la dimensión fiabilidad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, donde se aprecia que 15 padres de familia se ubican en el nivel promedio y 234 padres de familia en el nivel eficiente en la dimensión de fiabilidad, este objetivo cuenta con dos hipótesis que son: hipótesis principal: El nivel de calidad de la dimensión fiabilidad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente, e hipótesis nula: El nivel de calidad de la dimensión fiabilidad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente, en este objetivo se acepta la hipótesis nula, ya que lo podemos comprobar con los resultados que arrojaron que se explican en la parte principal.

Luego con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, Sánchez (2012) indica que el rubro educación la capacidad de respuesta puede ser definida como la rápida respuesta a las

necesidades de los estudiantes. Es decir, la capacidad de las funciones para solucionar problemas, capacidad para designar a la persona que puede resolver el conflicto y la veracidad de la información brindada. Es por ello que se plantea el tercer objetivo específico que fue Determinar el nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, encontrando que 12 padres de familia se ubican en el nivel promedio en la dimensión de capacidad de respuestas, mientras que 237 padres de familia se sitúan en el nivel eficiente, este objetivo cuenta con dos hipótesis las cuales son hipótesis principal: El nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es eficiente, e hipótesis nula: El nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es eficiente, en este objetivo se acepta la hipótesis principal, ya que se corrobora con los resultados que se obtuvieron, donde se evidencia que más de la mitad de padres que fueron encuestados se ubican en el nivel eficiente en esta dimensión de capacidad de respuestas.

Así mismo con respecto a la dimensión Seguridad, Sánchez (2012) indica que en el ámbito educativo la dimensión seguridad es definida como la imagen de seguridad que se brinda en los estudiantes, es decir, “labor de los funcionarios de vigilancia, presencia de cámaras de vigilancia, presencia de señales y vías de rápida evacuación en el inmueble, presencia de enfermería, e iluminación en las aulas y pasillos”. Dicho esto se plantea el cuarto objetivo específico que fue Determinar el nivel de calidad de la dimensión seguridad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, encontrando que 14 padres de familia se ubican en el nivel promedio en la dimensión de seguridad, mientras que 235 se sitúan en el nivel eficiente, este objetivo cuenta con dos hipótesis que son hipótesis principal: El nivel de calidad de la dimensión seguridad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente, e hipótesis nula: El nivel de calidad de la dimensión seguridad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente, en este objetivo se acepta la hipótesis nula, ya que los resultados se relacionan a la misma.

Finalmente la dimensión Empatía, Sánchez (2012) menciona que en el ambiente educativo ésta dimensión es definida como la vinculación existente entre funcionarios y los estudiantes

durante la ejecución del servicio educativo, es decir factibilidad de los funcionarios a escuchar y responder, léxico y tono de voz de los funcionarios, programas de atención al estudiante, conocimiento de las funciones que desempeñaran los funcionarios, y relaciones interpersonales entre los funcionarios con los clientes”. Y se planteó el quinto objetivo específico que fue Determinar el nivel de calidad de la dimensión empatía de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, apreciando que 7 padres de familia se ubican en el nivel promedio en la dimensión de empatía-percepciones, mientras que 242 padres de familia se sitúan en el nivel eficiente, objetivo que posee dos hipótesis las cuales son hipótesis principal: El nivel de calidad de la dimensión empatía en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente, hipótesis nula: El nivel de calidad de la dimensión empatía en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos no es deficiente, en este objetivo se acepta la hipótesis nula, ya que se puede corroborar los resultados, donde muestra que existe un nivel de eficiencia en esta dimensión.

## V. CONCLUSIONES

- Se determinó el nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, en la cual se ubican en un nivel eficiente.
- Se determinó el nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, en la cual evidenciaron un nivel de eficiencia.
- Se determinó el nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, en el cual se ubicaron en el nivel de eficiencia.
- Se determinó el nivel de calidad de la dimensión seguridad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, en la cual se sitúan en el nivel de eficiencia.
- Se determinó el nivel de calidad de la dimensión empatía de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019, en donde se ubican en el nivel de eficiencia.

## VI. RECOMENDACIONES

- Realizar un debido seguimiento para garantizar la calidad del mantenimiento que se le da a la infraestructura y mobiliaria de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo.
- Garantizar un personal técnico altamente capacitado para brindar una atención de calidad a los niños de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, logrando así la confiabilidad de sus representantes.
- Buscar que los procesos burocráticos sean un poco más equilibrados para la respuesta de requerimientos, solicitados por el personal de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo.
- La implementación de UVC (Unidades de Vigilancia Comunitaria) en los alrededores de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, para el resguardo de los niños, padres de familia y el personal que labora en estos.
- Lograr el desarrollo de las relaciones interpersonales entre el personal que trabaja en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo y los usuarios que se benefician de ellos, a través de actividades lúdicas, charlas y reuniones de fraternización.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2010). Publication manual of the American Psychological Association (Sexta ed.). Washington, DC: Autor.
- Araujo, M. et al (2015). La calidad de los Centros Infantiles del Buen Vivir en Ecuador. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Araujo, M. López, F. y Puyana, J. (2013). Panorama sobre los servicios de desarrollo infantil temprano en América Latina y el Caribe, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Arias, Carmen. (2004-2005). Enfoques Teóricos sobre la Percepción que tienen las Personas. Recuperado de: [Dialnet-EnfoquesTeoricosSobreLaPercepcionQueTienenLasPersonas-4907017.pdf](#)
- Bavaresco, A. (1996). Proceso Metodológico de la Investigación. 3era. Edición. Maracaibo: Servicios Bibliotecarios de la Universidad del Zulia.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación.
- Bravo, S. (2003). Tesis doctorales y trabajos de investigación científica: Metodología general de su elaboración y documentación (Quinta ed.). Madrid: Paraninfo
- Camisión, C. et al (2011). Gestión de la Calidad (Primera Ed.). México: Pearson.
- Cantú (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Editorial McGraw Hill. México.
- Casino, A. (2001). Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico. Revista de Estudios de Economía Aplicada. 18. 83-104. España.
- Castillo, Eduardo (2009) Escala Multidimensional SERQUAL, Chile-Universidad Bio Bio. 1era Edición.
- Churampi, R. (2016). Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistemas UNCP, 2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Centro del Perú.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 64-80.
- Ego, U. (2001). Cómo se hace una tesis: Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura. Barcelona: Gedisa.
- Festinger y Katz (1992). Los Métodos de Investigación en Ciencias Sociales. Piados

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- ISO (2015) Gestión de Calidad. Recuperado de: [www.bsigroup.com/es-ES/GESTION.DECALIDAD-150-9001](http://www.bsigroup.com/es-ES/GESTION.DECALIDAD-150-9001)
- Jurado, Y. (2009). Metodología de la Investigación “En busca de la verdad”. Editorial Esfinge México, 175 págs
- Lopez, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaría de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Lloréns Montes (1996). Una evaluación de la Relación entre la Calidad de Servicio, Satisfacción y Aptitudes del cliente. ESIC Market, julio-setiembre.
- López-Boo, F., Araujo M.C. y Tomé, R. 2015, ¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado? Guía de herramientas para la medición de calidad de centros de cuidado de bebés y niños pequeños, Washington DC, Banco Interamericano de Desarrollo.
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. El buzón de Pacioli,
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica- Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193. Universidad del Norte- Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Martínez, V., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción al Cliente. Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- Mejías Acosta Agustín (2005) Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios de posgrado. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Miranda, D.; Chamorro L. & Rubio (2012). Introducción a la gestión de la calidad. Ed: Delta publicaciones. Madrid
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. (s.f). SERVQUAL: A Múltiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, Spring
- Quishpe, J. M. (2014). Estudio Comparativo de la Calidad de Servicio de los Centros Infantiles del Buen Vivir CIBV del caso aplicativo Picaros Soñadores sector la Bota y Mechitas Orquideas del Sur mediante la Aplicación del Modelo SERVQUAL.
- Reza, F. (1997). En Ciencia, Metodología e Investigación. Alhambra Editores: México.
- Ruiz-Olalla, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio. México.



- Sabino, C. (1996). *El Proceso de Investigación*. Buenos Aires: Edit. Lumen.
- Salvador González Xavier de. *Calidad en servicios educativos* (2003). Análisis del instrumento SERVQUAL. *Revista española de pedagogía*, 61(224), 77-96.
- Sanabria, E., Romero, V., & Flóres, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones:. *Universidad del Rosario*, 165-213.
- Sanchez Carlessi, H.; Reyes Meza, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Taylor, S.J. y Bogdan (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Vara, A. (2012). *Desde la Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net) 451 pp.
- Valencia, E. (2015). *Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Veli, D. (2019). *Calidad en el servicio académico en la Institución educativa San Juan Bosco y el CMI durante 2017*. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Vértice (2012). *La calidad en el servicio del cliente*. Ed: Vértice. Málaga.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Zorrilla, A. (1994). *En Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Aguilar León: México

## ANEXO N° 01: Instrumento

### ANEXO: INSTRUMENTO SERVQUAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ CDI: \_\_\_\_\_

Lea con atención cada ítem y no dude en consultar sus dudas mientras realice el cuestionario. Además recuerde que es anónimo, por lo que no deberá escribir su nombre.

El siguiente cuestionario mide diversos aspectos sobre la calidad de servicio que brinda el CDI, por lo que deberá marcar con una "X" un número entre el 1 y 5, siendo 1 satisfacción muy baja y 5 satisfacción muy alta.

| N° | Ítems  | Respuestas       |                   |              |                   |                  |
|----|--|------------------|-------------------|--------------|-------------------|------------------|
|    |  | Satisfacción muy | Satisfacción baja | Satisfacción | Satisfacción alta | Satisfacción muy |
| 1  | El CDI tiene instalaciones visualmente agradables  |                  |                   |              |                   |                  |
| 2  | El CDI cuenta con equipos de aspectos modernos   |                  |                   |              |                   |                  |
| 3  | El CDI cuenta con folletos, afiches y formularios de diseño agradable  |                  |                   |              |                   |                  |
| 4  | El CDI cuenta con personal de apariencia impecable   |                  |                   |              |                   |                  |
| 5  | El personal del CDI se muestra sincero interés en resolver los problemas del padre de familia                                    |                  |                   |              |                   |                  |
| 6  | El CDI realiza las cosas bien en la primera oportunidad  |                  |                   |              |                   |                  |
| 7  | El CDI cumple con lo que promete   |                  |                   |              |                   |                  |
| 8  | El CDI entrega los servicios a los padres de familia en el momento en que lo prometieron   |                  |                   |              |                   |                  |
| 9  | El CDI lleva sus registros y documentos libres de errores  |                  |                   |              |                   |                  |
| 10 | El personal del CDI siempre brinda una atención puntual a los padres de familia  |                  |                   |              |                   |                  |
| 11 | El personal del CDI siempre se muestra deseoso de ayudar a los padres de familia   |                  |                   |              |                   |                  |
| 12 | El personal del CDI siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los padres de familia                          |                  |                   |              |                   |                  |
| 13 | El personal del CDI informa con precisión a los padres de familia de cuando concluirá cada servicio                              |                  |                   |              |                   |                  |
| 14 | El comportamiento del personal del CDI infunde confianza en los padres de familia  |                  |                   |              |                   |                  |
| 15 | Los padres de familia se sienten seguros en sus transacciones con el CDI   |                  |                   |              |                   |                  |
| 16 | El personal del CDI es cortés y amable en la atención a los padres de familia  |                  |                   |              |                   |                  |
| 17 | El personal del CDI tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los padres de familia                          |                  |                   |              |                   |                  |
| 18 | El CDI brinda a los padres de familia atención personalizada   |                  |                   |              |                   |                  |
| 19 | El CDI tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus padres de familia                                  |                  |                   |              |                   |                  |
| 20 | El CDI cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los padres de familia                      |                  |                   |              |                   |                  |
| 21 | El CDI tiene como prioridad los intereses de los padres de familia   |                  |                   |              |                   |                  |
| 22 | El Centro de Desarrollo Infantil entiende las necesidades específicas de los padres de familia cuando les ofrece algún servicio. |                  |                   |              |                   |                  |

## Anexo 2: Ficha Técnica de Instrumento

### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SERVQUAL- CALIDAD DE SERVICIO

- 1) **Nombre del instrumento:** SERVQUAL.
- 2) **Autor:** Zeithaml, Parasuruman y Berry (1993)
- 3) **Adaptación:** Br. Henry Guerrero Quintana (2019)
- 3) **N° de ítems:** 22
- 4) **Administración:** Individual
- 5) **Duración:** 30 minutos
- 6) **Finalidad:** Evaluar el nivel de calidad de servicio de los CDI's del Cantón Quevedo, Los Ríos.
- 7) **Materiales:** Manual de aplicación, hoja de ítems y respuestas, plantilla de calificación.
- 8) **Codificación:** Este cuestionario evalúa y valorara el nivel de calidad de servicio: I. Elementos Tangibles (ítems 1, 2, 3, 4); II. Fiabilidad (ítems 5, 6, 7, 8, 9); III. Capacidad de respuesta (ítems 10, 11, 12, 13); VI. Seguridad (ítems 14, 15, 16, 17); V. Empatía (ítems 18, 19, 20, 21, 22) Para obtener la puntuación en cada componente se suman las puntuaciones de los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada componente.
- 9) **Propiedades psicométricas: Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se evaluara y valorara el nivel de la calidad del servicio que brindan 20 CDI's del Cantón Quevedo, Los Ríos, es consistente los ítems formulados; lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE. **Validez:** La validez del instrumento se determinó mediante el Juicio de Expertos.
- 10) **Valoración:** El rango de puntuación del SERVQUAL es determinado por las siguientes categorías:

|                                      |            |          |
|--------------------------------------|------------|----------|
| Calidad de Servicio Total            | Eficiente  | 81 a 110 |
|                                      | Promedio   | 52 a 80  |
|                                      | Deficiente | 22 a 51  |
| D1: Elementos Tangibles (4 ítems)    | Eficiente  | 16 a 20  |
|                                      | Promedio   | 10 a 15  |
|                                      | Deficiente | 4 a 9    |
| D2: Fiabilidad (5 ítems)             | Eficiente  | 19 a 25  |
|                                      | Promedio   | 11 a 18  |
|                                      | Deficiente | 5 a 10   |
| D3: Capacidad de respuesta (4 ítems) | Eficiente  | 16 a 20  |
|                                      | Promedio   | 10 a 15  |
|                                      | Deficiente | 4 a 9    |
| D4: Seguridad (4 ítems)              | Eficiente  | 16 a 20  |
|                                      | Promedio   | 10 a 15  |
|                                      | Deficiente | 4 a 9    |
| D5: Empatía (5 ítems)                | Eficiente  | 19 a 25  |
|                                      | Promedio   | 11 a 18  |
|                                      | Deficiente | 5 a 10   |

### Anexo 3: Validación de Juicios de expertos

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SERVQUAL

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019

**DIRIGIDO:** PADRES DE FAMILIA DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CANTÓN QUEVEDO, LOS RÍOS 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Nancy Comayo Paula Comayo*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Magister*

**VALORACIÓN**

|             |       |         |            |
|-------------|-------|---------|------------|
| EXCELENTE ✓ | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
|-------------|-------|---------|------------|

FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SERVQUAL

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019

**DIRIGIDO:** PADRES DE FAMILIA DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CANTÓN QUEVEDO, LOS RÍOS 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Janiela Aurora Macía del Socorro*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Maestra con Mención en Investigación "Derecho"*

**VALORACIÓN**

|             |       |         |            |
|-------------|-------|---------|------------|
| EXCELENTE ✓ | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
|-------------|-------|---------|------------|

**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO SERVQUAL

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019

**DIRIGIDO:** PADRES DE FAMILIA DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CANTÓN QUEVEDO, LOS RÍOS 2019.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Parrilla Guerrero, Joyce*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Mg. Psicología Educativa*

**VALORACIÓN**

| EXCELENTE | BUENO | REGULAR | DEFICIENTE |
|-----------|-------|---------|------------|
| <i>✓</i>  |       |         |            |

*Joyce*

**FIRMA DEL EVALUADOR**

Anexo 3. Listado de padres de familia encuestados

| <b>Nº</b> | <b>Apellidos y nombres completos</b> | <b>Cédula de identidad</b> |
|-----------|--------------------------------------|----------------------------|
| 1         | Alvarado Almeida Fermin Alfonso      | 1206746354                 |
| 2         | Arana Pilalva Pedro Jacobo           | 1207165760                 |
| 3         | Arias Torres Rogerio Xavier          | 1207167733                 |
| 4         | Aspiazu Galarza Carlos Leonel        | 1206600361                 |
| 5         | Balon Reyes Luis Miguel              | 1205524588                 |
| 6         | Briones Macias Lilian Yadira         | 1207648088                 |
| 7         | Briones Macias Monica Azucena        | 1207648070                 |
| 8         | Cano Espinoza Sebastian Damian       | 1750992636                 |
| 9         | Cuzme Napa Nieve Del Carmen          | 1304386814                 |
| 10        | Hidalgo Perez Juana Clelia           | 1201584388                 |
| 11        | Intriago Rodriguez Samuel Gonzalo    | 1207244854                 |
| 12        | Loor Vite Segundo Bolivar            | 0918510207                 |
| 13        | Losano Lopez Amparo Del Carmen       | 0940050941                 |
| 14        | Marmolejo Arana Julia Del Carmen     | 1202249171                 |
| 15        | Mendoza Montoya Flora Faviana        | 1201560693                 |
| 16        | Moran Tarira Gabriela Jesus          | 1208262160                 |
| 17        | Moran Tarira Gladys Magali           | 1206740696                 |
| 18        | Navarrete Cano Bartolome Amador      | 1706425293                 |
| 19        | Navarro Patta Edwin Freddy           | 1707202113                 |
| 20        | Palma Chamorro Omar Manuel           | 1206391672                 |
| 21        | Panchana Intriago Francisco Avelino  | 1305102194                 |
| 22        | Paredes Mure Miguel Alejandro        | 1205516857                 |
| 23        | Pihuave Chilan Trifonas Esmelda      | 1305186346                 |
| 24        | Sacon Andrade Cristian Geovanny      | 1718662552                 |
| 25        | Serna Arvelaez Neri Magdalena        | 1203060684                 |
| 26        | Urvina Urvina Lilian Yolanda         | 1203967268                 |
| 27        | Vera Candelario Marcos Clarencio     | 1205745720                 |
| 28        | Vera Zapata Monica Graciela          | 0941952053                 |
| 29        | Yela Cabezas Luis Fernando           | 1208075687                 |
| 30        | Zambrano Macias Jacinto Esberto      | 1202801765                 |
| 31        | Casierra Ramirez Luis Marina         | 2100101587                 |
| 32        | Gonzales Mendoza Francisca Florencia | 1202713713                 |
| 33        | Cantos Medina Concepcion             | 1204550444                 |
| 34        | Campuzano Ana Lucia                  | 1206550459                 |
| 35        | Casierra Ramirez Luis Marina         | 2100101587                 |
| 36        | Gonzales Mendoza Francisca Florencia | 1202713713                 |
| 37        | Cantos Medina Concepcion             | 1204550444                 |

|    |   |            |
|----|---|------------|
| 38 | Campuzano Ana Lucia                     | 1206550459 |
| 39 | Margarita Santos Saltos Guillen         | 1305355438 |
| 40 | Silvia Eugenia Guerrero Mora            | 1206592055 |
| 41 | Rocio Elizabeth Salavarría Solorzano    | 1722429238 |
| 42 | Nelly Martha Arias Fernandez            | 8012491036 |
| 43 | Nancy Elizabeth Franco Saltos           | 1312275328 |
| 44 | Carmen Virginia Utrera Rodriguez        | 1204297756 |
| 45 | Maribel Karina Miranda Moreira          | 1205863549 |
| 46 | Carmen Rosa Sarabia                     | 1712154457 |
| 47 | Veronica Rosalia Arce Mora              | 1204756857 |
| 48 | Santa Isabel Rizzo Burgos               | 1203987506 |
| 49 | Amparo Auxiliadora Sanchez Peñarrieta   | 1205742362 |
| 50 | Rosa Apolonia Cedeño                    | 1206097725 |
| 51 | Margarita Maria Cedeño Cantos           | 1207413152 |
| 52 | Dolores Fabiola Flores Loor             | 1206657205 |
| 53 | Lourdes Yaqueline Candelario Arias      | 1205982273 |
| 54 | Margarita Santos Saltos Guillen         | 1305355438 |
| 55 | Francisca Albina Zambrano Bravo         | 1304618463 |
| 56 | Sara Pilar Rendon Murillo               | 1205175866 |
| 57 | Olinda Yaqueline Bravo Mena             | 1204063158 |
| 58 | Verónica Rosalia Arce Mora              | 1204756857 |
| 59 | Luis Mario Casicierra Ramirez           | 2100195870 |
| 60 | Elizabeth Alejandrina Villalta Peñafiel | 1205304940 |
| 61 | Yadira Elizabeth Bernita Mendoza        | 1205659848 |
| 62 | Gabriela Patricia Carrasco Marin        | 1311224511 |
| 63 | Carmen Leonor Mero Zambrano             | 1309815935 |
| 64 | Maria Fernanda Alzates Landazuri        | 1207665561 |
| 65 | Antonia Isabel Sanchez Mera             | 1206479790 |
| 66 | Gladys Patricia Alzates Angulo          | 1206391193 |
| 67 | Angela Cortez Meza                      | 1204057315 |
| 68 | Angela Mercedes Pinargotr Menendez      | 1711340693 |
| 69 | Angela Mercedes Pinargotr Menendez      | 1711340693 |
| 70 | Ernestina Marilu Loor Mendoza           | 1204641052 |
| 71 | Elsa Olivia Cano Espinoza               | 1205364217 |
| 72 | Francisca Florencia Gonzales Mendoza    | 1202713713 |

---



Anexo 4. Matriz de consistencia

**Título:** “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CANTÓN QUEVEDO, LOS RÍOS, 2019”

**Línea de investigación:** Gestión de Política Pública

| Formulación del Problema  | Objetivos   | Hipótesis   | Variables                            | Dimensiones   | Indicadores  | Tipo/Nivel Diseño   | Técnicas/ instrumentos  |
|---|---|---|--------------------------------------|---|--|---|---|
| ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019? | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar el nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/> <b>O1:</b> Determinar el nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.<br/> <b>O2:</b> Determinar El nivel de calidad de la dimensión fiabilidad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.<br/> <b>O3:</b> Determinar el nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.<br/> <b>O4:</b> Determinar el nivel de calidad de la dimensión seguridad de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.<br/> <b>O5:</b> Determinar el nivel de calidad de la dimensión empatía de los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos, 2019.</p> | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>El nivel de calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente.</p> <p><b>Hipótesis específicos:</b><br/> <b>H1:</b> El nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente<br/> <b>H2:</b> El nivel de calidad de la dimensión fiabilidad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente.<br/> <b>H3:</b> El nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es eficiente<br/> <b>H4:</b> El nivel de calidad de la dimensión seguridad en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente<br/> <b>H5:</b> El nivel de calidad de la dimensión empatía en los centros de Desarrollo Infantil del Cantón Quevedo, Los Ríos es deficiente.</p> | Calidad de Servicio (Zeithaml, 1988) | <p>-Elementos tangibles</p> <p>-Fiabilidad</p> <p>-Capacidad de respuesta</p> <p>-Seguridad</p> <p>-Empatía</p> | <p>-Instalaciones</p> <p>-Aspecto de equipos</p> <p>-Aspecto del personal</p> <p>-Percepción del servicio recibido</p> <p>-Servicio Satisfactorio</p> <p>-Rapidez de atención</p> <p>-Disponibilidad del personal</p> <p>-Información oportuna del servicio</p> <p>Comportamiento confiable</p> <p>Personal calificado</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Comprensión de necesidades</p> | <p><b>Tipo de estudio:</b><br/>No experimental</p> <p><b>Diseño de investigación:</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>Población:</b><br/>700 padres de familia de 20 Centros de Desarrollo Infantil</p> <p><b>Muestra:</b><br/>249 padres de familia</p> <p><b>Muestreo:</b><br/>Aleatorio Simple</p> | <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> |