



## **Estudio de caso para medir la importancia de la calidad en el servicio de una estancia infantil desde la percepción de los padres de familia.**

Brenda Elizabeth Calvillo Castañeda<sup>1</sup>, María Guadalupe de Lourdes Acosta Castillo<sup>1</sup> y Sergio Augusto Romero Servín<sup>2</sup>  
1 Universidad de Guanajuato, 2 Escuela del Nivel Medio Superior de León. eliser199@hotmail.com

La calidad en el servicio hoy en día es parte fundamental en las empresas de cualquier tipo, ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción que resulta de la comparación de expectativas con percepciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988).

En el caso de organizaciones de estancias infantiles, este tópico se vuelve importante para los padres de familia (clientes).

El objetivo de la investigación fue medir cinco características que correspondan a una estancia infantil, mediante una sección de evaluación del modelo SERVQUAL en una guardería de la ciudad de León, Gto.

El modelo se aplicó a 76 clientes de una población de 110 participantes. De las 5 características evaluadas por los clientes de acuerdo a su grado de importancia corresponden a elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad. La respuesta y participación de los clientes fue muy satisfactoria, la mayoría se tornó interesado con la investigación ya que representa la oportunidad de manifestar la percepción que tienen sobre el servicio que proporciona la organización.

Los resultados muestran que de las 5 características predomina la capacidad de respuesta, la seguridad en segundo nivel y finalmente la empatía. De manera que, la percepción de los padres de familia se focaliza en que el servicio que están adquiriendo sea rápido y eficiente, sin embargo, la seguridad es fundamental, sobre todo después de los hechos ocurridos en la guardería ABC (ABC 2014)

Se concluye que los clientes buscan adquirir un servicio que englobe los 5 elementos para percibir un excelente nivel en la calidad en el servicio, particularmente para el estudio de caso, la capacidad de respuesta en el cuidado de los infantes tiene un valor muy importante, ya que genera confianza en dejar a resguardo a sus hijos en este tipo de organizaciones.