



SATISFACCIÓN DE FAMILIAS RESPECTO A LA OFERTA DE SERVICIO DE  
JARDINES INFANTILES PRIVADOS EN EL SECTOR EL POBLADO, DE MEDELLÍN

CAROLINA MOJOCOA VALENCIA

UNIVERSIDAD EAFIT  
DEPARTAMENTO DE MERCADEO  
MAESTRÍA EN MERCADEO  
MEDELLIN

2021

SATISFACCIÓN DE FAMILIAS RESPECTO A LA OFERTA DE SERVICIO DE  
JARDINES INFANTILES PRIVADOS EN EL SECTOR EL POBLADO DE MEDELLÍN

CAROLINA MOJOCOA VALENCIA

[cmojocoav@eafit.edu.co](mailto:cmojocoav@eafit.edu.co)

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Mercadeo

Director de Tesis: Jhonny Alejandro Agudelo Calle

Doctor en Ciencias Sociales

UNIVERSIDAD EAFIT  
DEPARTAMENTO DE MERCADERO  
MAESTRÍA EN MERCADERO  
MEDELLIN

2021

## RESUMEN

La búsqueda de jardines infantiles por parte de los padres de familia es un proceso complejo. Seleccionar la primera institución educativa para los hijos requiere de tiempo, información y una serie de reflexiones entre los padres. El presente estudio busca conocer la satisfacción de familias respecto al servicio prestado por los jardines infantiles del sector de El Poblado, de Medellín. Las expectativas, las experiencias del servicio y los servicios mejor valorados por los padres hacen parte de este universo de la satisfacción. La presente investigación es cualitativa y exploratoria. El instrumento central para la generación de los datos fue la entrevista, acompañada de la aplicación del modelo *Servqual*. 20 familias participaron del estudio, lo que permitió lograr el punto de saturación teórica. Entre los hallazgos más representativos se encuentra como variable central el cuidado, el cual enmarca las dimensiones de expectativa y experiencia de servicio. Además, la correlación directa de cada una de las categorías encontradas en cada una de las etapas que experimentan las familias y que determinan la satisfacción o insatisfacción del servicio.

*Palabras clave:* satisfacción, emociones, expectativa, experiencia, servicio

## **ABSTRACT**

The search for kindergartens by parents is a complex process. Selecting the first educational institution for children requires time, information and a series of reflections among parents. This study seeks to know the satisfaction of families with respect to the service provided by kindergartens in the El Poblado sector of Medellín. Expectations, service experiences and services best valued by parents are part of this universe of satisfaction. The present investigation is qualitative and exploratory. The central instrument for data generation was the interview, accompanied by the application of the Servqual model. 20 families participated in the study, achieving the theoretical saturation point. Among the most representative findings are, as a central variable, care, which frames the dimensions of expectation and service experience. In addition, the direct correlation of each of the categories found in each of the stages that families experience and that determine the satisfaction or dissatisfaction of the service.

*Keywords:* satisfaction, emotions, expectation, experience, service

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
1. SITUACIÓN DE ESTUDIO .....	11
1.1 CONTEXTO QUE ORIGINAN LA SITUACIÓN DE ESTUDIO.....	11
1.2 ANTECEDENTES .....	17
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.4 OBJETIVOS .....	21
1.4.1 Objetivo general .....	21
1.4.2 Objetivos específicos.....	21
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	21
2. MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL .....	24
2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	24
2.1.1 Modelo <i>Servqual</i> -Service Quality .....	28
2.2 EXPECTATIVA DEL SERVICIO.....	30
2.3 EXPERIENCIA DE USUARIOS .....	33
2.4 MODELO SERVQUAL ADAPTADO.....	36
3. METODOLOGÍA.....	38
3.1 TIPO DE ESTUDIO .....	38
3.2 SUJETOS.....	39
3.3 LA CRISIS SANITARIA DE LA COVID-19 Y SUS EFECTOS EN EL PRESENTE ESTUDIO .....	40
3.4 INSTRUMENTOS O TÉCNICAS DE INFORMACIÓN.....	40
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	43
4.1 EXPECTATIVA DE PADRES DE FAMILIA FRENTE AL SERVICIO PRESTADO .....	43

4.1.1	Instalaciones físicas .....	47
4.1.2	Seguridad.....	50
4.1.3	Alimentación .....	52
4.1.4	Ubicación.....	55
4.1.5	Personalización.....	56
4.1.6	Uso de herramientas tecnológicas .....	58
4.2	EXPERIENCIA DE LAS FAMILIAS EN EL JARDÍN INFANTIL.....	60
4.2.1	El cuidado en niños y niñas desde la experiencia.....	61
4.2.2	Personal del jardín .....	62
4.2.3	Comunicación con el jardín.....	64
4.2.4	Precio .....	66
4.3	SERVICIOS MEJOR VALORADOS POR LAS FAMILIAS DE LOS MENORES	
	70	
4.3.1	infraestructura del jardín infantil .....	71
4.3.2	Alimentación .....	71
4.3.3	Metodologías de aprendizaje .....	72
4.3.4	Desarrollo de habilidades .....	72
4.4	AFECTACIÓN DE LAS CATEGORÍAS POR LA INCIDENCIA DE LA ETAPA DE PANDEMIA.....	73
4.5	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN, PLANTEADAS SEGÚN EL MODELO <i>SERVQUAL</i> .....	75
4.5.1	Tecnología .....	78
4.5.2	Capacidad de respuesta.....	78
5.	CONCLUSIONES.....	80
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Cronología de la evolución de los jardines infantiles en Colombia.....	13
--	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Modelo definitivo de la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio.....	27
Gráfico 2. Modelo de las brechas de la calidad del servicio (modelo Servqual).....	29
Gráfico 3. Modelo adaptado para evaluar la satisfacción en jardines infantiles privados del sector El Poblado, de Medellín.....	37
Gráfico 4. Resultados dimensión de la expectativa.....	45
Gráfico 5. Resultados dimensión de la experiencia de servicio en jardines infantiles privados .....	61
Gráfico 6. Servicios mejor valorados por las familias.....	70
Gráfico 7. Resultados dimensión de la experiencia de servicio en jardines infantiles privados.....	77
Gráfico 8. Resultados de la evaluación del modelo servqual adaptado.....	84



## INTRODUCCIÓN

Cuando una familia decide iniciar el proceso de formación de sus hijos pequeños debe indagar acerca de cuál es la institución especializada acorde a sus necesidades. La enorme responsabilidad que representa entregarle a una institución los hijos, que en muchos casos no se valen por sí mismos, requiere un análisis profundo, que parte del conjunto de sentimientos que abarcan la relación entre las familias y sus hijos.

En esta relación priman muchos sentimientos, tales como el amor, la protección, la paciencia y el apego, entre otros. Por esta razón, a menudo en el proceso de búsqueda se espera encontrar sentimientos similares a los ofrecidos en cada hogar para el desarrollo del menor.

Esta investigación pretende descubrir, a través de un análisis cualitativo, las expectativas, experiencias y servicios mejor valorados, que permitirán entender la satisfacción o insatisfacción de las familias frente a esta oferta de servicios. Se espera, además, generar un orden de recopilación de información que permita recolectar de manera espontánea opiniones, percepciones y puntos de vista de las familias, para luego, mediante un modelo que toma en consideración específicamente distintas dimensiones, de manera puntual centrar esta evaluación buscando establecer la relación de la respuesta de las familias en todas las categorías, y así entender cómo se estructura su satisfacción.

En este estudio se utiliza el Servqualing, basado en el modelo de calidad de servicio (Servqual), herramienta de múltiple escala que se enfoca en la búsqueda de mejoras en la calidad del servicio, mide la percepción de calidad de los usuarios frente al servicio por medio

de relaciones entre calidad y satisfacción y entre expectativas y percepciones, este modelo se ajusta para ser aplicado según las características de los jardines infantiles. Para ello, se identifican las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada una de estas dimensiones contiene unas categorías que son evaluadas en una escala de satisfacción por las familias; sin embargo, antes de exponer estas variables se formularon 20 entrevistas en profundidad. De esta manera, se obtienen resultados que permiten conocer esas nuevas perspectivas y, finalmente, reconocer la satisfacción o insatisfacción de los padres frente a los servicios prestados en Medellín, por los jardines infantiles privados del sector El Poblado.

Al desarrollar el proceso de investigación se encuentran distintas variables clave en el proceso de experiencia y expectativa. No obstante, el cuidado es una consideración relevante para cada familia y es marco de cada una de las dimensiones encontradas en el desarrollo de la investigación. Así mismo, se evidencia una correlación de cada una de las categorías en las diferentes etapas del servicio, que son resultado de las posturas propuestas por cada hogar, encontrándose fuertes coincidencias en variables tales como infraestructura institucional, seguridad y alimentación.

## **1. SITUACIÓN DE ESTUDIO**

### **1.1 CONTEXTO QUE ORIGINAN LA SITUACIÓN DE ESTUDIO**

En la actualidad, algunas compañías se preocupan por desarrollar estrategias de fidelización. La experiencia consiste en la vivencia real que se tiene con determinado producto o servicio, y que incluye sensaciones y valoraciones hacia dicho producto o servicio. A partir de esto se podría pensar que las compañías procuran que tanto la experiencia como la satisfacción sean lo más agradables, positivas y satisfactorias posible, donde como satisfacción final la compañía reciba beneficios que incluyen la fidelidad y la recomendación, entre otros (Revista Q, 2008).

De acuerdo con el desarrollo de esta investigación, es necesario comprender el contexto histórico de los jardines infantiles, para luego contrastar este conocimiento con las condiciones de expectativa, experiencia y satisfacción de las familias acerca del servicio.

Históricamente, el jardín infantil recibió definiciones como la de Hill (1992): “Una escuela especializada adaptada a la naturaleza y las necesidades de los niños pequeños del cuarto al sexto año” (p. 34). Sin embargo, cabe destacar que fue Friedrich Fröebel quien por primera vez en Alemania, alrededor del año 1840, creó un sistema de enseñanza basado en las leyes de la naturaleza y lo aplicó a los primeros pasos de la existencia humana. Fröebel tenía inquietud por el bienestar de los niños y niñas, lo que lo llevó a diseñar material didáctico especializado. Estaba convencido de que el juego era la expresión más alta del desarrollo

humano y que las educadoras debían “aprender a hacer haciendo” (Ministerio de Educación de Chile, 2017, p. 36).

En Estados Unidos, el desarrollo de los jardines infantiles estuvo influenciado por Hall y Dewey, gracias a lo cual tuvo lugar una constante evolución en cuanto a teorías y prácticas. Para lograrlo, Hall y Dewey tuvieron en cuenta el uso de materiales y equipos de juego y métodos de enseñanza mejorados, al igual que literatura y arte, y el uso de la experiencia práctica en el estudio de la naturaleza y la ciencia primaria. Todo esto con la cooperación de los padres de familia y con un plan de estudios unificado desde la guardería hasta los grados primarios (Hill, 1992).

Uno de los conceptos clave dentro del desarrollo planteado por Fröebel fue el de la pedagogía basada en el convencimiento de la bondad del niño/la niña. Su idea era que los pequeños debían tener experiencias apropiadas, y desarrollar sentimientos positivos y la colaboración hacia los demás. Si lo anterior se dejaba de lado, entonces tendría efectos negativos en el futuro para el niño (Ministerio de Educación de Chile, 2017).

Respecto a los jardines infantiles en Colombia, en el texto *Antecedentes históricos de la educación en Colombia*, Jaramillo (2010) comienza por señalar que en el período de la Colonia los infantes dependían totalmente de la familia y eran educados moralmente antes del ingreso a la escuela primaria; si no eran los padres quienes estaban presentes, su formación se le delegaba a tutores.

A partir de 1844, al finalizar el gobierno de Pedro Alcántara, se da el primer paso en la creación de las salas de asilo, que eran preferencialmente para sectores pobres. En estos asilos eran admitidos niños de 2 a 6 años cuyos padres tenían escasos recursos, y no se les exigía un pago. No obstante, los hijos de las familias más acomodadas le pagaban a la dirección una remuneración que se fijaba en los reglamentos de la institución. Además, en estos espacios se tenían muy en cuenta los objetivos de proteger y cuidar físicamente a los niños, educarlos y prepararlos para el ingreso a la escuela (Jaramillo, 2010).

A finales del siglo XIX, los primeros pedagogos de origen alemán difundieron las ideas de Fröbel, que fueron relevantes para la renovación y organización de la educación en el país. Es así, entonces, como se les da origen a los primeros jardines infantiles.

A continuación, en la tabla 1 se presenta el recuento cronológico de la evolución de los jardines infantiles en Colombia, elaborado a partir de *Antecedentes históricos de la educación en Colombia* (Jaramillo, 2010).

**Tabla 1**

*Cronología de la evolución de los jardines infantiles en Colombia*

Año	Evento
1900	Se crea el primer establecimiento de preescolar en Bogotá, cuyo fundador fue Agustín Nieto Caballero, con el apoyo del presidente José Manuel Marroquín.

Año	Evento
1962	Se reglamenta la creación y funcionamiento de seis jardines infantiles nacionales, ubicados en las ciudades más importantes del país, que a la vez son adscritos al Ministerio de Educación.
1968	Se crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), cuyo objetivo es la atención del menor, que pretende la estabilidad y el bienestar familiar.
1971	A partir del <i>Decreto 1576 de 1971</i> se abren otros 22 jardines infantiles nacionales, que amplían la oferta en las ciudades grandes y en las intermedias.
1972	Se crea la modalidad de hogares comunitarios, cuyo objetivo es dar atención orientada a niños de 0 a 5 años, al brindar apoyo en los aspectos nutricionales, afectivos, de salud y psicológicos.
1986	Surgen los hogares comunitarios del ICBF, que se encargan de proyectar la atención de infantes en lo que tiene que ver con la comunidad.
1988	Se da paso a los servicios de la Fundación Familia Integral (FAMI).
2009	Se brinda atención integral, a través de la modalidad de la primera infancia, para darles prioridad a madres gestantes, niñas y niños menores de 6 años, y se da paso a la construcción de 72 estructuras escolares.

*Nota.* Elaboración propia, con base en el texto *Historia de la educación mundial y en Colombia. Antecedentes históricos de la educación en Colombia* (Jaramillo, 2010).

Según datos del Dane (2020), en 2019 los niños entre 0 y 5 años son el 8,4% de la población total de Colombia, pero en el segmento de educación infantil privada, se desconocen cifras precisas de la cantidad de estudiantes escolarizados. Las transformaciones sociales que ha sufrido el país en las últimas décadas son clave para entender la relevancia del cuidado de los infantes en edades de 0 a 5 años. Por ejemplo, la incursión de la mujer en el mercado laboral, que en épocas pasadas tenía principalmente el rol de cuidadora del hogar, la disminución de la tasa de mortalidad infantil y la vinculación del país en 1989 a la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

Actualmente, el Gobierno cuenta con una política llamada “De cero a siempre”, contemplada en la *Ley 1804 de 2016* (Congreso de Colombia, 2016), que se diseñó con el objetivo de hacer efectivo el ejercicio de los derechos de los niños de 0 a 5 años, al señalar que son impostergables, pues garantizan la protección, la salud, la nutrición y la educación inicial desde el período de gestación del menor.

La revista *Semana* (2017) publicó un artículo que menciona la informalidad en la operación de jardines infantiles, texto que se inspiró en la muerte de dos pequeños en dos instituciones: una pública y una privada. Allí se aclara que aún no hay especificidad sobre la regulación del funcionamiento de estas instituciones, ni controles tarifarios ni estadísticas de análisis que concluyan la calidad de cada una de ellas. Los centros de cuidado del menor, tanto públicos como privados, no necesitan tramitar una licencia de funcionamiento ni un registro obligatorio para ofrecer sus servicios (Semana, 2019): “La falta de normatividad representa un riesgo, en muchos casos mortal, para los niños ingresados a instituciones que no están en el radar del

sistema. De hecho, es incierto cuántos jardines privados existen y cuántos niños atienden allí” (párr. 3).

En lo que se refiere a los datos sobre los jardines privados, se desconoce la cifra total de aquellos que se encuentran funcionando, y tampoco se hallaron datos que puedan indicar características que puedan ser relevantes a la hora de encontrar y escoger la institución (Semana, 2019).

Según el sitio web *Los mejores jardines de Colombia* (2018), existe una acreditación de calidad en educación preescolar, evaluada por pares académicos pertenecientes al Ministerio de Educación Nacional certificados por la Unión de Universidades de América Latina. El objetivo de esta certificación es mostrar y demostrar, ante la sociedad y ante los padres de familia, el compromiso de las instituciones con una educación de calidad y el desarrollo integral de los niños. Esta certificación la obtuvieron algunos jardines privados de Bogotá, pero no hay evidencia de que haya alguno de Medellín que esté al menos en proceso de acreditación.

En síntesis, conociendo la información disponible sobre el control y cumplimiento de los parámetros mínimos de funcionamiento de estas instituciones (privadas), el panorama legislativo en Colombia no es el más favorable; sin embargo, lo que se puede deducir históricamente es que el cuidado de los pequeños se vuelve relevante para resolver algunas necesidades en los hogares, tales como la necesidad de los padres de salir a buscar el sustento, tanto para las familias que tienen cómo pagar estos cuidados como para aquellas que no cuentan con los recursos.



Para la situación objeto de estudio se hace necesario entender la situación actual de cada familia, pues las condiciones pueden ser diversas frente a las reconocidas tanto desde el concepto histórico como de sus necesidades y expectativas, y el rendimiento percibido después de seleccionar el lugar donde cuidarán de sus hijos. Además, se busca entender si al final esta experiencia concluye con la satisfacción o la insatisfacción de las familias.

## **1.2 ANTECEDENTES**

Araújo y otros (2013) relatan en su libro *Panorama sobre los servicios de desarrollo infantil en América Latina y el Caribe* que la oferta de los servicios de cuidado infantil inició hace alrededor de 25 años en Centroamérica, en el Caribe y en el Cono Sur. Adicional, señalan que los programas se iniciaron con el fin de facilitar la inserción laboral de las mujeres.

Estas primeras experiencias tuvieron diferentes motivadores, y existieron casos en los que los servicios de cuidado estuvieron más enfocados en la clase trabajadora, ya que no contaba con recursos económicos que pudieran proteger a estos niños hasta estar listos para ingresar a la primaria. Los niños que accedían a preescolar eran aquellos que pertenecían a familias de ingresos altos, y que asistían a instituciones vinculadas a colegios privados (Poblete y otros, 2013).

Se puede destacar la tensión entre dos situaciones: la necesidad de apoyo de las familias que requieren participación laboral y generación de ingresos, y la capacidad de costear centros educativos para tal fin. Si bien existen espacios de cuidado de carácter público, dejan de lado

el componente pedagógico del personal que se encarga del cuidado y la atención de los niños, y le dan menos importancia a la formación, capacitación y construcción de competencias del menor (López y otros, 2016).

En cuanto a la educación tanto pública como privada, teniendo en cuenta que las dos comparten el mismo objetivo educativo, el Ministerio de Educación establece en *la Ley 115 de 1994* (Congreso de Colombia, 1994) los requisitos, niveles de atención, ubicación, infraestructura, modelo pedagógico, atención nutricional, seguridad industrial y manejo de personal que enmarca la estructura institucional en la educación de la primera infancia. Sin embargo, queda un vacío alrededor de los demás parámetros que aún no han sido estudiados y que complementan las oportunidades de las instituciones para lograr una atención integral.

La búsqueda de investigaciones muestra que en el contexto local de Medellín, e incluso en el nacional, hacen falta estudios de mercadeo que analicen el nivel de satisfacción del servicio prestado en los jardines infantiles privados. En Bogotá Ruiz (2008) desarrolló una investigación de pregrado que analiza la actitud del consumidor frente a los jardines infantiles en estratos 4, 5 y 6, siendo este último una referencia interesante, pues profundiza sobre las actitudes, creencias e intenciones del comportamiento del consumidor de estas instituciones educativas. Dicho trabajo de grado indica los atributos que tienen en cuenta los padres en el proceso de toma de decisión; además, describe las siguientes características que consideran relevantes alrededor de la escogencia del jardín: infraestructura física, cercanía, nivel educativo y seguridad. Finalmente, el estudio de Ruiz concluye:

Existe un nivel de satisfacción positivo por parte de los consumidores encuestados hacia los jardines infantiles de sus hijos, lo cual fue demostrado con el promedio de

calificación general de atributos para cada institución” pues el análisis parte de resultados cuantitativos. (p. 4)

En el proceso de búsqueda también se logra encontrar algunas publicaciones que se han hecho alrededor del mundo. Países como Noruega, Corea, Malasia y Norteamérica han desarrollado evaluaciones de la satisfacción del servicio en instituciones educativas infantiles. Uno de estos ejemplos desarrolló una escala para medir la satisfacción de padres con las experiencias en varios aspectos: experiencia de contacto con los maestros, experiencia de contacto en el aula y experiencia de contacto con la escuela (Fantuzzo y otros, 2006).

Así mismo, artículos como el de Leiter y Wyngaarden (2004), en los que los autores exploran algunos textos de solicitudes de servicio de educación especial e identifican los reclamos que hacen los padres de niños especiales, por temas de barreras educativas y prestación de servicios adicionales, que inciden en la satisfacción relacionada con esta gestión educativa.

En cuanto a estudios propios del área específica de *marketing*, uno de los temas que predominan en los trabajos de grado es la importancia que tiene el desarrollo de un plan de mercadeo en cada institución para el cumplimiento de diferentes objetivos. Mejorar su reputación, resaltar sus atributos, obtener reconocimiento, entregar educación de calidad y conformar una estructura auténtica que les permita diferenciarse de la competencia directa que tienen en la misma localidad y que representa parte de sus amenazas para el crecimiento en matrículas año tras año (Pulido, 2018). Así mismo, se encuentran también algunos estudios planteados alrededor del desarrollo de un plan de mercadeo para instituciones infantiles, como

lo son: *Plan de mercadeo para el jardín infantil La Casita Dulce*, de Pastés (2015) y *Plan de mercadeo para el jardín Crecer proyecto educativo*, de Pulido (2018).

Otros estudios profundizan en la percepción de calidad del servicio en la educación superior, tales como los plateados por Duque y otros (2012) y Calero y Escardíbul (2007), en los que los autores utilizaron modelos con escalas de medición del servicio, en las que plantean diferentes dimensiones específicas para calificarlo, y al final presentan algunas reflexiones para convertirse en puntos de referencia de estudios cuantitativos sobre este mismo tema.

Los documentos anteriormente mencionados, analizan diferentes dimensiones desarrolladas mediante el análisis de la posición de los diferentes tipos de familia según la cultura y el país, usando en algunos casos escalas a través de las que se evalúa el entorno físico, del personal y los beneficios recibidos por los infantes. Predominan también la mención a familias tradicionales conformadas por padre y madre, lo que para el caso de la investigación que se desarrolla en Medellín es un diferenciador, puesto que lo que se busca es conocer la realidad de las familias sin importar su condición.

### **1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la satisfacción percibida por las familias respecto al servicio prestado por los jardines infantiles del sector de El Poblado, de Medellín?

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

- Conocer la satisfacción de las familias respecto al servicio prestado por los jardines infantiles del sector de El Poblado, Medellín.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Conocer las expectativas de las familias frente al servicio en los jardines infantiles privados.
- Determinar las experiencias de servicio en los jardines infantiles, expresadas por las familias de los menores escolarizados.
- Identificar los servicios mejor valorados por las familias de los menores.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

Muchas son las perspectivas que hay frente a las ventajas de ingresar a un niño o una niña a la educación temprana, tales como las diferencias en la motricidad de niños que logran tener el complemento educativo, en el relacionamiento y en situaciones experienciales que nutren su formación, que diferencia considerablemente de aquellos que no tienen acceso a esta educación (Saavedra, 2013).

No obstante, los jardines infantiles privados no son idénticos entre sí, pues, como se menciona en apartados anteriores, en Colombia aún no existen entidades que regulen el cumplimiento de las normas básicas de funcionamiento de estas instituciones. Más allá de esto, existe un vacío en el conocimiento de la expectativa de servicio y la satisfacción de los diferentes tipos de familias, al tener en cuenta que en muchos casos se genera un desembolso considerable hacia estas instituciones, y las expectativas frente al servicio quizá aún son desconocidas por estas instituciones (Semana, 2019).

El presente estudio permite abordar algunas consideraciones que se pueden tener presentes desde la perspectiva del mercadeo de los jardines infantiles, para que mediante las conclusiones que se generen sobre el resultado de este estudio se plantee y complete el ciclo de calidad en el servicio, inclusive apoyándose en la estructura completa del modelo Servqual, que es una herramienta de escala múltiple, que mide la percepción de calidad del servicio y que puede ser un gran aporte en la búsqueda de la excelencia y superioridad en una institución (Hernández, 2011).

Una problemática actual que se evidencia en los jardines infantiles privados es la escasa evidencia que refleje la propuesta de servicio con un enfoque en las condiciones actuales de vida. Las ofertas actuales muestran en algunos casos el cumplimiento de normas planteadas por el Ministerio de Educación Nacional. Quedan entonces en el aire las consideraciones adicionales que plantean en los jardines infantiles privados para estructurar su oferta de servicio; pero, resulta más aún de gran interés reconocer la posición que tienen las familias alrededor de estas propuestas de valor.

Entendiendo que hay ausencia de información sobre la satisfacción o insatisfacción de las familias frente al servicio prestado por los jardines infantiles en Medellín, con esta investigación se busca conocer las perspectivas de los diferentes tipos de familias, que permitan identificar las necesidades, expectativas y experiencias vividas, tanto positivas como negativas, en estas instituciones infantiles.

Al final, se busca fijar una pauta en la cual las instituciones puedan apoyarse para desarrollar ideas innovadoras y crear nuevas propuestas que estén alineadas con la tendencia a responder a las necesidades de los usuarios y, sobre todo, a reconocer el constante cambio que existe en las situaciones particulares de las familias de hoy, en las que han venido desapareciendo las estructuras tradicionales, para abrirles paso a posibilidades de grupos familiares diversos. Por lo tanto, la respuesta de las instituciones deberá estar motivada y enfocada a estas perspectivas.

## **2. MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL**

### **2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La satisfacción del cliente es uno de los criterios más importantes que enmarcan la lealtad del consumidor (Heskett, y otros, 1994). De acuerdo con lo anterior, se podría considerar una vía de estímulo para la recompra, e incluso podría ayudarnos a predecirla. Es posible esperar que un consumidor que esté satisfecho pueda ser leal a la compañía por determinado tiempo, comprando con mayor frecuencia y promoviendo la compra de nuevos clientes bajo su recomendación. Aun así, Parasuraman y otros (1988), indican que la calidad precede a la satisfacción del cliente, y para entender la percepción de calidad del servicio se requiere conocer cómo se ha analizado desde entonces.

Pérez y Gardey (2014) consideran que la satisfacción tiene mucho que ver con el estado de ánimo del individuo, que resulta tras la comparación de la expectativa con el rendimiento percibido. Además, la definen como el nivel de conformidad que puede tener una persona al adquirir un bien o servicio.

Huete (2001) define la satisfacción del cliente como el resultado de las percepciones a lo largo de la recepción del servicio menos las expectativas que el cliente tenía al entrar en contacto con la actividad de los servicios. Parasuraman (1999) define la calidad como la discrepancia entre lo esperado y lo recibido.



Thompson (2006) afirma que la satisfacción del cliente es un reto en el que intervienen todas las áreas funcionales de una organización. El objetivo de mantener satisfecho al cliente se ha vuelto uno de los principales retos que buscan atraer la mirada del usuario de manera indefinida, aunque basta con que todas las personas que trabajan en la organización conozcan de qué se trata, cómo se define, cuáles son sus beneficios, cómo se forman las expectativas y en qué consiste el rendimiento percibido, para que pueda haber un proceso colaborativo en el ejercicio de todas las tareas que apuntan a lograr esta meta tan anhelada.

A medida que se han desarrollado estudios sobre la satisfacción, el concepto ha sufrido modificaciones a través del tiempo y ha tenido diferentes enfoques. Mientras que en la década de 1960 se buscaba determinar cuáles eran las variables del proceso de formación de satisfacción, en la de 1980 se analizaba adicionalmente las consecuencias del proceso de satisfacción (Moliner y Berenguer, 2011).

Los primeros estudios realizados se centraron en la evaluación cognitiva, a partir de la cual se valoran los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio, y en indicar los procesos consecuentes del consumo y la satisfacción (Oliver y Westbrook, 1993).

Respecto a la satisfacción de servicios educativos, Pichardo y otros (2007) exponen que actualmente existe mayor interés en identificar las expectativas de los estudiantes acerca de las condiciones de mejora del proceso educativo. Estas investigaciones exploran las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza y sobre los servicios universitarios. Para dichos autores, la satisfacción del usuario constituye un indicador de

calidad, lo que resulta de un fenómeno subjetivo de su naturaleza que le permite medir e interpretar cada una de las situaciones (Pichardo y otros 2011). Otra posición de la literatura es la de Alves y Raposo (2004), que señala que el estudio de la satisfacción educativa es tan relevante que constituye la supervivencia de la institución: “Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la Universidad, y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca” (p.74 ).

Cabe aclarar que aunque este estudio no es propiamente evaluado por los estudiantes, ya que son menores de 5 años, busca entender las posiciones que tienen las familias frente a este conjunto de servicios, pues son las personas que velan por las condiciones de formación del menor.

Debido a que encontramos varios enfoques desde los que se trata la satisfacción, así como diversas definiciones de esta, dicho concepto se analizará tomando como base la estructura del modelo Servqual. Este modelo evalúa diferentes dimensiones que explican tanto las expectativas como las percepciones del servicio.

El modelo Servqual se enfoca en la búsqueda de mejoras de la calidad del servicio ofrecido por una organización. Está constituido por una matriz estandarizada que puede ajustarse de acuerdo con las necesidades de cada organización, y está diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto al servicio, lo cual permite evaluar, mejorar y comparar estos hallazgos con otras organizaciones (Parasuraman y otros, 1985).

El modelo de la calidad del servicio se diseña a partir de cinco dimensiones que indagan sobre lo que el cliente espera de la organización y es una adaptación del modelo Servqual.

A continuación, se describen las cinco dimensiones que constituyen el modelo Servqual:

1. *Fiabilidad*: habilidad para prestar el servicio.
2. *Capacidad de respuesta*: voluntad y disposición para ayudar al usuario.
3. *Seguridad*: conocimiento, habilidades y atención para obtener credibilidad y confianza.
4. *Empatía*: atención personalizada entregada al cliente.
5. *Elementos tangibles*: apariencia física de las instalaciones.

### Gráfico 1

*Modelo definitivo de Zeithaml, Parasuraman y Berry, de la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio*



*Nota.* Figura 2-6 Modelo definitivo de la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio, de Zeithaml y otros (1993a), citados por Simón (2005, p. 35).

De este modo, el presente estudio busca indagar acerca de las expectativas y experiencias de las familias, por medio de instrumentos que recojan información imparcial de estos sucesos, y al final postular las dimensiones según el modelo Servqual, que permiten conocer específicamente la posición de satisfacción o insatisfacción de las familias.

### **2.1.1 Modelo Servqual-Service Quality**

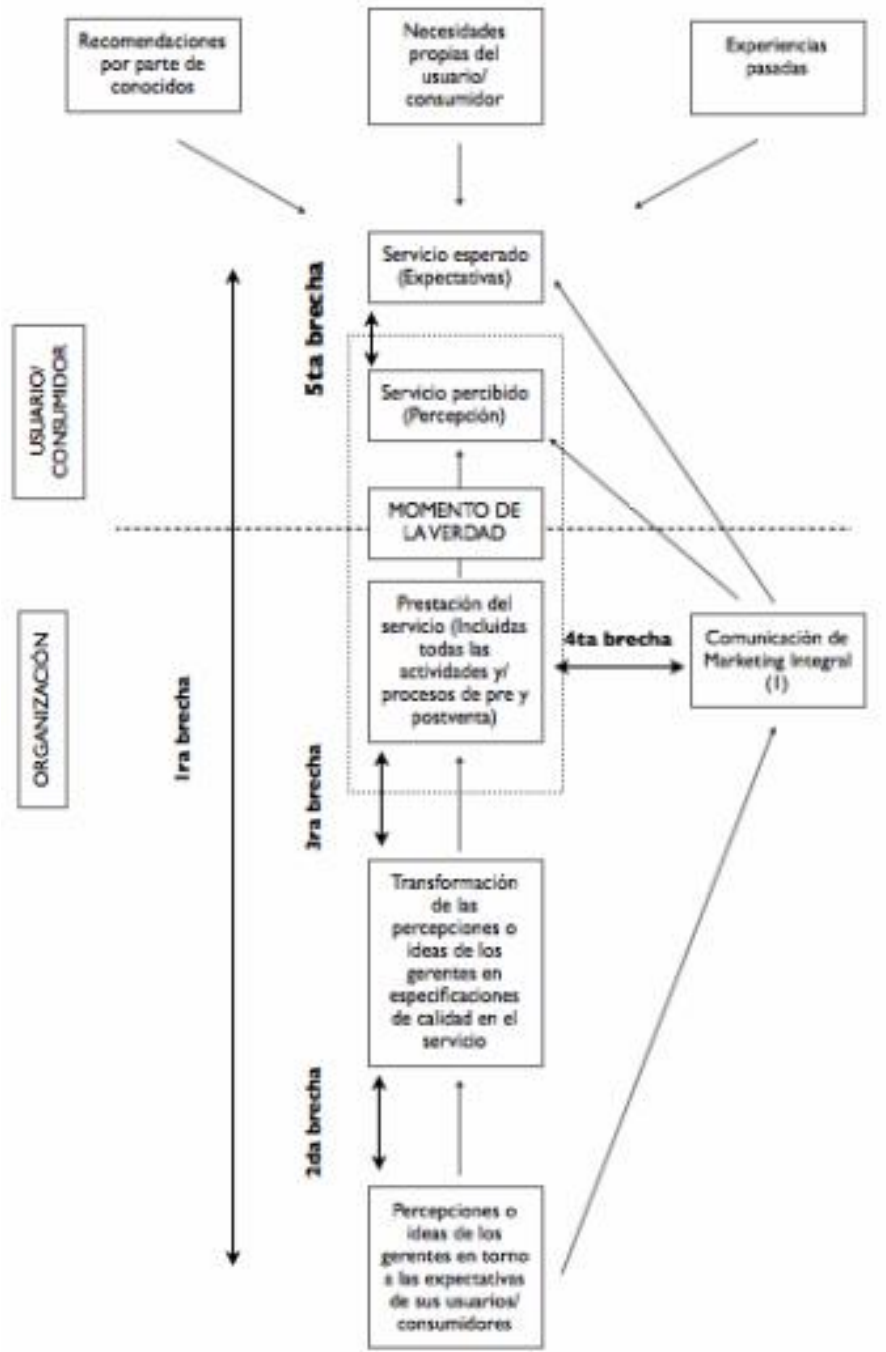
Parasuraman y otros (1985) reconocen que las organizaciones pueden emplear diversos procesos y estrategias para conseguir un servicio de excelencia, y plantean un modelo mediante el cual se pueden conducir las estrategias y poner en práctica las decisiones. Este modelo se enfoca en conocer la brecha que existe entre el servicio esperado y el servicio percibido, para tomar decisiones alrededor de estas situaciones. Las expectativas se conocen como aquellas que se obtienen a través de experiencias previas de los usuarios, son puntos de referencia, y las percepciones reflejan la manera en la que se recibe el servicio. Con esto se busca cerrar la brecha encontrada y conseguir la satisfacción de los usuarios.

No obstante, el modelo Servqual-Service Quality invita a cerrar previamente las otras cuatro brechas de la organización, para que se pueda conseguir finalmente el objetivo de satisfacción (gráfico 2) (Mora y Enrique, 2011).

Según Mora y Enrique (2011), la falta de conocimiento en torno a las expectativas del usuario es uno de los principales motivos por los cuales las organizaciones no consiguen la satisfacción del cliente.

## Gráfico 2

Modelo de las brechas de la calidad del servicio (modelo Servqual)



Nota. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988). citados por Mora (2011, p. 148).

Como se evidencia en el gráfico 2, la brecha 1 describe lo que la organización percibe sobre la expectativa del cliente y lo que el usuario realmente espera. Una vez la organización logra entender las expectativas, debe tener cuidado al traducir correctamente los estándares y diseños del servicio, que correspondería a la brecha 2 indicada en el gráfico. Una vez las dos brechas anteriores se cierran, la organización debe estar lista para prestar servicios de calidad; sin embargo, aunque parece que no se requiere más conocimiento que este, la presencia de procesos, personas y sistemas que aseguren la ejecución efectiva de los diseños y estándares establecidos, correspondiente a la brecha 3, al final, cuando la organización cuenta con lo requerido para cumplir e inclusive superar las expectativas del cliente, debe asegurarse del cumplimiento de las promesas de servicio formuladas, brecha 4 (Mora y Enrique, 2011).

El modelo Servqual-Service Quality busca completar el ciclo de servicio deseado, visto desde una organización que espera ajustar y corregir brechas para ofrecer un servicio de alta calidad. Para el presente caso de estudio, se desarrolla la etapa de investigación de expectativa y experiencia de usuario y se busca ser un referente de consulta para las instituciones que planeen desarrollar el ciclo completo de satisfacción de usuarios.

## **2.2 EXPECTATIVA DEL SERVICIO**

Para comprender de qué se trata la experiencia de servicio, a continuación se exponen diferentes descripciones sobre el término experiencia como punto de partida que configura el concepto.

La escuela cognitiva de la psicología reconoce que todo comportamiento está motivado por el cumplimiento de un objetivo. Las necesidades y experiencias pasadas son razonadas, categorizadas y modificadas en actitudes y creencias, y estas, a su vez, se convierten en condiciones de predisposición para el comportamiento, y conseguir al fin un rol en la formación de la expectativa. Esta psicología define la expectativa como una evaluación subjetiva de la probabilidad de cumplir una meta (Reeve, 1994).

Según Carrillo y Ramírez (2011): “Las expectativas son posibilidades razonables y sustentadas de que algo suceda, no es cualquier esperanza o aspiración. Se constituyen a partir de experiencias previas, deseos y actitudes” (p. 38).

De acuerdo con Bandura (1977; 1986), citado por Reeve (1994) existen cuatro antecedentes que crean y modifican las expectativas: experiencia directa o indirecta (observación), estado fisiológico, persuasión verbal, y resalta que tanto el éxito como el fracaso relacionado con la expectativa se pueden dar ya sea de manera objetiva o subjetiva.

Tolman y Lewin (1959, 1936), citados por Vroom (1964), en la teoría de la expectativa-valor consideran que la conducta es determinativa y está encaminada por metas, en la medida en que las personas se esfuerzan por lograr objetivos valorados positivamente y evitan los negativos. Escoriza (1985) define este término como una consecuencia futura o como el acto de anticiparse a un evento. Oliver y Winer (1987) lo definen como un referente comparativo, categorizado por el nivel de deseo o nivel de abstracción.

En relación con el mercadeo, y en la búsqueda de comprender el concepto de expectativa del servicio, Horovitz (2000) expone que cuando se habla de calidad del servicio se refiere a la percepción que tiene un usuario acerca de la correlación entre el desempeño y la expectativa de la experiencia. La calidad entonces constituye la oposición que existe entre los deseos de los usuarios y la percepción de elementos cualitativos y cuantitativos de un producto o servicio.

Marzo y otros (2002) describen que las expectativas tienen que ver con lo que un usuario espera recibir como servicio. Asocian las expectativas con una calidad técnica y una intangible, por lo que establecen una distinción entre estos dos tipos de expectativas. Además, las expectativas cognitivas, que tienen un carácter general y vienen asociadas a las creencias anticipatorias del servicio, y las expectativas afectivas, que están relacionadas con las experiencias afectivas y su confirmación, la cual define la satisfacción o insatisfacción.

Zafra (2019), consultora de *marketing* y social media, indica que existe un planteamiento que une los conceptos de expectativa y satisfacción al que llama “*marketing* de expectativa; considera que se trata de conocer de cerca a los consumidores, y resalta que para lograr satisfacer las expectativas de estos se debe saber qué hacen y por qué lo hacen.

Aunque en el pasado las compañías centraban el desarrollo de sus productos en satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo que el producto era el eje principal de la estrategia, en la actualidad las organizaciones han desarrollado mayor conciencia sobre la importancia del conocimiento de las expectativas, meta que va más allá de cubrir deseos y necesidades. Ahora el foco principal son el cliente y sus intereses. La competitividad en el mercadeo ha logrado



que los consumidores esperen más de los productos y servicios; por lo tanto, para seguir avanzando en este camino, las empresas deben mantener el ritmo en la evolución del conocimiento de la expectativa del cliente (Zafra, 2019).

La presente investigación busca identificar la expectativa de las familias, para posteriormente reconocer la satisfacción o insatisfacción de estas frente al servicio. Reconocer la visión desde el mercadeo, para cumplir la etapa del reconocimiento de estas diversas consideraciones, aporta en el ejercicio de concluir el ciclo de desarrollo de la calidad del servicio enfocado en la satisfacción del usuario.

### **2.3 EXPERIENCIA DE USUARIOS**

Para entender el concepto de experiencia de usuario, es necesario ahondar en el término *experiencia*, por lo que a continuación se citan algunos autores que lo describen, y posterior a esto se muestra la perspectiva desde el punto de vista del mercadeo.

Thorne (1963), citado en Moral y Fernández, 2012) aborda el término experiencia desde la perspectiva psicológica, como: “Uno de los momentos más ricos, emocionantes y satisfactorios que una persona puede tener o, por el contrario, como aquella situación lamentable y totalmente desagradable para un individuo” (p. 2).

Pine y Gilmore (1999) describen que el estado mental y las circunstancias de cada cliente afectan su forma de sentir frente a un hecho o evento experimentado. Según este

planteamiento, no es posible que dos personas puedan percibir de la misma manera la experiencia, aunque hayan experimentado lo mismo.

Roederer (2013) define la experiencia de usuario como: “El resultado de una interacción entre una persona, un objeto y una situación. En consecuencia, es única” (p. 28), en la cual cada uno construye su propia experiencia de acuerdo con la magnitud de sus respuestas emocionales.

En lo que se refiere al mercadeo, se cita a Hassan y Martín (2005), quienes piensan que la experiencia de usuario: “Tiene su origen en el campo del Marketing, estando muy vinculado con el concepto de Experiencia de Marca –pretensión de establecer una relación familiar y consistente entre consumidor y marca–” (párr. 17), consideración que en el mercado actual es clave para edificar la lealtad del usuario.

Carbonell y otros (2008) expresan que para crear un impacto positivo en el mercado se requiere generar sinergias, capacidad directiva y desarrollo de procesos, y prestar un servicio innovador que sugiera un componente atractivo y se ajuste a la demanda, logrando así desarrollar, de la mano de profesionales, un proyecto que tenga éxito. Si se busca que los consumidores se involucren en el desarrollo del servicio, y enfocarse en obtener un diseño adecuado que responda a las exigencias del mercado, se necesita crear una interacción con el consumidor, para determinar la mejor manera de conjugar las necesidades y expectativas con las capacidades internas de la organización, y establecer un diseño optimizado, acorde a este tipo de público objetivo.

D'Hertefeld (2000) indica que la experiencia de usuario tiene dos campos en los que se enfoca: psicológico y estratégico. En el mismo orden, se refiere a elementos psico-emocionales y a creencias del usuario (el placer y la diversión en el proceso de construcción de la experiencia) y a aspectos técnicos y tecnológicos (respuesta a la condición de utilidad del servicio). Al respecto, Hassan y Martín (2005) resaltan la importancia de la experiencia de usuario en el contexto actual del mercadeo, pues permite: “No sólo analizar los factores que influyen en la adquisición o elección de un determinado producto, sino también analizar cómo los consumidores usan el producto y la experiencia resultante de su uso” (párr. 17).

Tras este análisis se aprecia que, si bien dichos estudios permiten tener una idea del concepto de experiencia de usuario, falta establecer un acuerdo específico que lo defina. Hassan y Martín (2005) proponen algunas descripciones del concepto, tales como las siguientes: la interacción con el producto o servicio, las emociones y expectativas que despiertan y la valoración y satisfacción que se logra, y agregan: “En conclusión, podemos definir la Experiencia del Usuario como la sensación, sentimiento, respuesta emocional, valoración y satisfacción del usuario respecto a un producto, resultado del fenómeno de interacción con el producto y la interacción con su proveedor” (párr. 23).

Arhippainen y Tähti (2003), por su parte, manifiestan la siguiente posición: “La experiencia del usuario se forma en su interacción con el producto en un contexto particular, incluidos los factores sociales y culturales” (p. 26); además, establecen cinco variables que consideran determinantes en la descripción de la experiencia de usuario: contexto de uso, factores sociales, factores asociados al producto y factores propios del usuario, y resaltan que hay influencia tanto de factores sociales y culturales como del mismo usuario (expectativas,

emociones, valores y experiencias previas) que afectan e influyen en la experiencia de usuario.

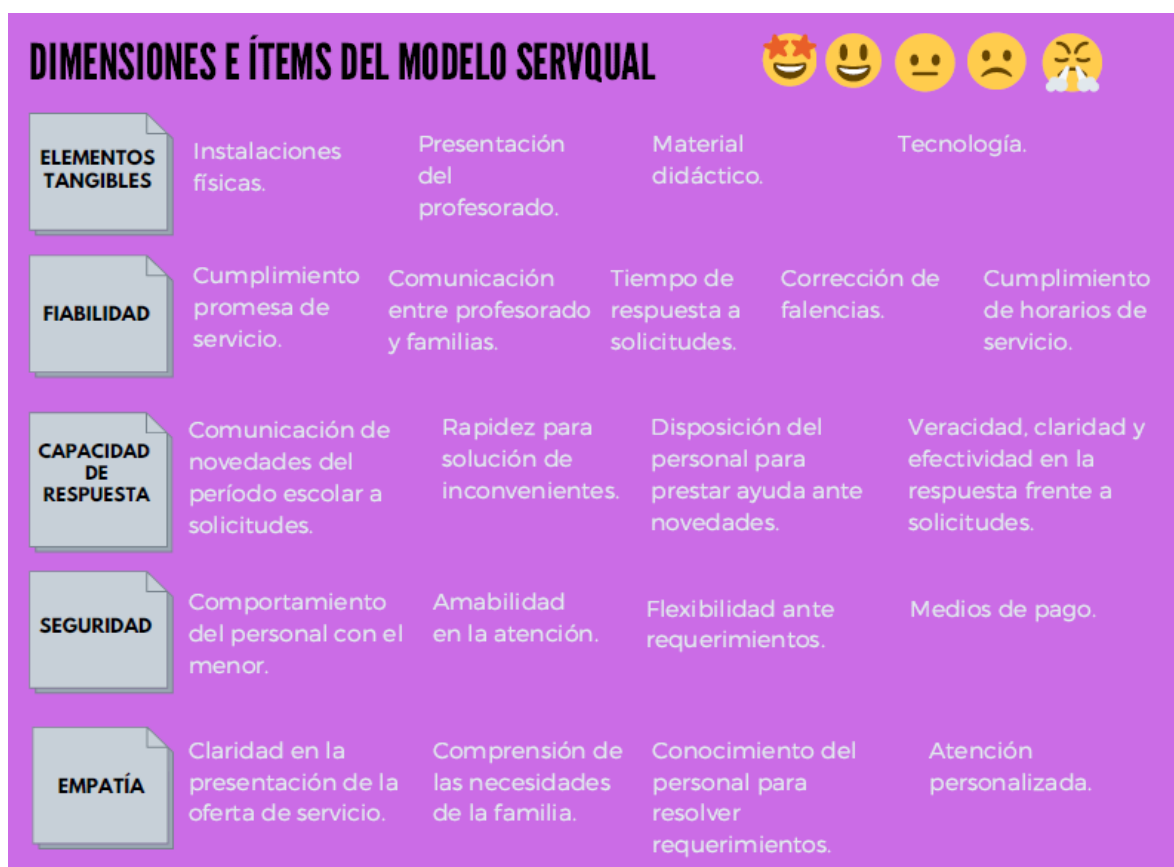
Ahora bien, para el caso de los usuarios, que en la investigación se refiere a las familias, se analiza si se cumple o no con la descripción hecha por Hassan y Martín (2005), en donde la experiencia parte de las sensaciones, las respuestas emocionales y los sentimientos que se experimentan en el proceso de vivencia del servicio. Por tanto, se busca recopilar suficiente información sobre esta etapa de interacción, buscando comprender la valoración de los servicios y concluir sobre la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

#### **2.4 MODELO SERVQUAL ADAPTADO**

Por medio de esta adaptación del modelo Servqual se evalúan aspectos específicos de los jardines infantiles, y se busca obtener una calificación específica de cada dimensión, la cual se obtiene usando la escala de satisfacción representada por los cinco modelos que expresan las emociones, ubicados en la parte superior del gráfico 3.

### Gráfico 3

*Modelo adaptado para evaluar la satisfacción en jardines infantiles privados del sector El Poblado, de Medellín*



*Nota.* Elaboración propia, con base en el texto *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing* (Parasuraman y otros, 1991).

Así, se establece una medición que logre definir las emociones por cada categoría, ya que previamente se deben hacer dos ejercicios, que parten de las respuestas auténticas de las familias, y no están expuestas al sesgo. Una vez aplicadas las actividades, se hace un análisis con esta actividad, para encontrar aquellas similitudes y coherencias en los planteamientos de las preferencias, expectativas, emociones y experiencias expresadas por cada familia entrevistada.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

Esta investigación se desarrolla con el fin de identificar los factores relevantes que determinan la satisfacción de las familias frente al servicio recibido en jardines infantiles privados, y se basa principalmente en un trabajo de campo cuya metodología es exploratoria y cualitativa. Este enfoque es definido por Navarrete (2004) como: “Una forma de acercarse a la realidad desde las personas reales y concretas y ofrece una perspectiva más cercana a los seres humanos” (p. 277). Asimismo, busca entender por medio de algunos procesos metodológicos la forma de pensar y de ver de un grupo de personas que contribuyen al desarrollo de una investigación. En este ejercicio se recopilan los puntos de vista de las familias en diferentes etapas, iniciando con la expectativa, y luego identificando la experiencia respecto al servicio prestado por la institución infantil.

Tras concluir esta fase, se lleva a cabo un ejercicio de identificación puntual de servicios, que se ubican según la relevancia que le concede cada familia, con lo cual se pueden encontrar similitudes o discrepancias entre una y otra postura, y se correlacionan con las dimensiones planteadas en la primera etapa de la investigación. Al finalizar se ejecuta el modelo Servqual adaptado, que evalúa las dimensiones descriptivas planteadas para responder puntualmente sobre los niveles de satisfacción o insatisfacción. Este modelo tiene como finalidad validar las posiciones de las dos etapas anteriores y reconocer algunos aspectos que se suman a los planteados en las primeras etapas, antes de conocer estas categorías.

### 3.2 SUJETOS

Dado que el objetivo de esta investigación busca puntualmente analizar los jardines infantiles situados en una zona geográfica específica, se necesitó, en primera instancia, hacer una búsqueda de jardines que estuvieran activos en el sector de El Poblado, y a continuación ubicar la población escolarizada en estos jardines, para identificar las familias objeto de estudio.

- Las familias que participaron en la investigación cumplieron con las siguientes características: tener menores escolarizados en jardines infantiles privados del sector de El Poblado, de Medellín.
- Tener completo el ciclo de expectativa y experiencia con cada jardín, para así poder encontrar la información clave en el desarrollo de los objetivos propuestos, tanto en condiciones de normalidad como en condiciones de pandemia.

Se contactó a 20 familias, se les explicó sobre el estudio que se efectuaría y, además, se les consultó si estarían dispuestas a desarrollar las actividades en un tiempo aproximado de una hora. De allí, una vez conciliados los espacios, las actividades propuestas para la investigación se ejecutaron a lo largo de dos meses.

### **3.3 LA CRISIS SANITARIA DE LA COVID-19 Y SUS EFECTOS EN EL PRESENTE ESTUDIO**

Las familias que participaron en la investigación tuvieron la oportunidad de relacionarse con los jardines tanto en condiciones normales como en la transición a la virtualidad, a causa de la crisis sanitaria que inició durante los primeros meses de 2020. Aunque este estudio buscó indagar sobre las situaciones de expectativa, experiencia y servicio en la normalidad, dicha crisis generó cambios en las condiciones de vida de las familias, que afectaron directamente los servicios. Fue inevitable no transitar por este camino; no obstante, fue posible cumplir con los objetivos planteados. El texto tiene algunos párrafos alusivos a las afectaciones que mencionaron los padres durante los días de confinamiento, y su relación con los jardines infantiles.

El trabajo de campo se llevó a cabo en forma conciliada con los usuarios, y en espacios virtuales, ya que para entonces la presencialidad estaba restringida. No obstante, el análisis de datos obtenidos tiene un enfoque en las condiciones normales de vida, pero no desconoce las situaciones que afectaron la satisfacción del servicio, por lo cual este modificador se menciona en la interpretación de cada una de las categorías.

### **3.4 INSTRUMENTOS O TÉCNICAS DE INFORMACIÓN**

El estudio se desarrolla mediante tres tipos de instrumentos que buscan la recopilación de datos.



En primer lugar, se formuló una entrevista en profundidad, diseñada de acuerdo con la búsqueda de información requerida para entender el punto de vista de las familias alrededor de la expectativa, la experiencia y los servicios de los jardines infantiles. Durante esta etapa se exponen preguntas que buscan llevar a las familias a la época en la que decidieron buscar un jardín infantil, sus diferentes motivadores, condiciones, visiones y, en general, las variables que hubieran tenido en cuenta para dicho fin. Asimismo, buscando indagar acerca de la experiencia, se hicieron preguntas que motivaran a explorar toda la etapa anterior a la pandemia, donde tuvieron la oportunidad de reconocer las condiciones y características generales del jardín. En este punto se hicieron preguntas específicas para que, de manera espontánea, pudieran expresar sus puntos de vista.

Luego de terminar la primera etapa, se lleva a cabo una actividad que permite identificar los servicios del jardín que recuerda cada una de las familias. En esta actividad se recogen algunas ideas valiosas para complementar y validar la recopilación del primer ejercicio.

Finalmente, mediante el modelo Servqual, las familias responden de manera específica sobre la satisfacción o insatisfacción para cada dimensión propuesta (modelo adaptado a las condiciones del jardín). Este ejercicio requirió que fuera ejecutado después de las dos actividades anteriores, pues podría generar sesgo si se planteaba al inicio. La idea de esta actividad era recopilar información específica acerca de la satisfacción, y poder correlacionarla con las ideas expuestas con anterioridad. En algunos casos, se convierte en un validador de las ideas espontáneas de las familias, y en otros, se descubren posiciones nuevas frente a servicios determinados por cada una de las categorías.

Para recolectar la información adicional y la complementaria, se requirió hacer una investigación exhaustiva con bases pedagógicas, de mercadeo y de actualidad, porque, además, los resultados tienen una afectación por causa de la aparición de la pandemia SARS-CoV-2.

El análisis de la información se efectuó a través del proceso de codificación y triangulación con la literatura académica. Se hicieron transcripciones naturales de las entrevistas, pero se omiten tartamudeos, interjecciones, repeticiones e expresiones irrelevantes, y se ordenan para que todo esté de la forma más legible y limpia posible.

Posteriormente, se construyó un formato en Excel, adonde se trasladaron las categorías más representativas para cada una de las condiciones expuestas de cada objetivo. Este formato contiene los diferentes puntos de vista explícitos indicados por cada familia a través de la conversación inicial de la entrevista y se consignan ideas de servicios que reconocen como relevantes. Una vez concluyó este ejercicio, las familias escribieron aparte los servicios que habían identificado y los ordenaron en orden de importancia. A continuación en un formato digital se calificaron las dimensiones del servicio propuestas en el modelo Servqual. Frente a cada una de estas dimensiones se ubicó la escala de emociones de satisfacción del gráfico 3.

Para finalizar, se diseñaron las gráficas de los resultados de los anteriores hallazgos, y se procede a iniciar la etapa de construcción del documento donde se da especificidad y se plasman los anteriores resultados y conclusiones del estudio.

## **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1 EXPECTATIVA DE LOS PADRES DE FAMILIA FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

En este apartado se presentan el análisis de la información recolectada mediante las entrevistas en profundidad y la evaluación de las dimensiones implementadas con el modelo Servqual, con el fin de darle respuesta a cada objetivo específico. Al final, tras llegar al punto de saturación, luego de diecisiete entrevistas, inicia la etapa de interpretación de resultados y se dan recomendaciones según las conclusiones obtenidas en el análisis de datos.

En primer lugar, se busca indagar sobre las expectativas de las familias desde sus propias necesidades, de acuerdo con los diferentes estilos de vida, las condiciones laborales, las costumbres y los influenciadores para la toma de decisión en esta primera etapa.

En segundo lugar, se indaga sobre la experiencia que se obtuvo posterior a la toma de decisión, teniendo en cuenta cada punto de vista, e incluso, en muchos casos, al experimentar una etapa como la pandemia de COVID-19, que generó un cambio radical en la estrategia metodológica de cada institución y que llevó a que se tomaran diferentes decisiones de acuerdo con la nueva rutina educativa.

En tercer lugar, se hace una revisión del conocimiento frente a los diferentes servicios ofrecidos por cada institución en la normalidad, y la transición a la pandemia. Además, al

finalizar el ejercicio, en aras de evitar el sesgo, se analiza la satisfacción empleando las dimensiones adaptadas según el modelo Servqual.

Para abordar directamente la expectativa del servicio en jardines, se tiene en cuenta que, más allá de querer entender las emociones que configuran la expectativa, no se deja de lado que existen vínculos afectivos entre los menores y las familias. Por esto se reconocen todos los sentimientos, para lograr entender cada una de las posiciones, buscando interpretarlas de manera que resuelvan el objetivo propuesto.

Con respecto a las emociones y los sentimientos, tal como lo plantean Ortony y otros (1996): “Las emociones tienen muchas facetas. Incluyen sentimientos y experiencias, incluyen fisiología y conducta e incluyen cogniciones y conceptualizaciones” (p. 3); Muñoz (2006): “Sentir es un fenómeno que ocurre al ponerme en relación con algo que me interesa, que me importa” (p. 1); Heller (1989): “Sentir significa estar implicado en algo” (p. 15); Quintanilla (2003) propone que las emociones asociadas al consumo se pueden interpretar como sentimientos que surgen durante la experiencia de uso.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las actividades desarrolladas para entender la expectativa del servicio de jardines infantiles, se enumeran seis categorías que, de acuerdo con las opiniones entregadas por los padres, son relevantes en la etapa de expectativa, identificándose que las primeras tres fueron consideradas por la mayoría de las familias, según se aprecia en el gráfico 4.

## Gráfico 4

Resultados dimensión de la expectativa



1. Instalaciones físicas
2. Seguridad
3. Alimentación
4. Ubicación
5. Atención personalizada
6. Uso de la tecnología

Al analizar cada una de las anteriores variables se reconoce que algunas tomaron fuerza tras la incidencia de la época de la pandemia, pero los objetivos de este estudio buscan identificar, en primera instancia, las posiciones de las familias en condiciones de normalidad. A lo largo de cada descripción se encuentran señaladas aquellas que tuvieron influencia por esta condición y se muestran aquellas ideas expuestas por las familias que complementan esta visión global de cada categoría.

Una de las características más indicadas por las familias con respecto a lo que debería ser el jardín, es la búsqueda de cuidado, pues en este acto se entrega al niño o la niña esperando que la institución, más allá de formarlos, establezca lineamientos de protección que generen tranquilidad. Lo anterior se sustenta en las siguientes observaciones:

*Familia 1 (menor 3 años):* “Lo que buscábamos puntualmente era que tuviera atención permanente, protección y seguimiento”.

*Familia 8 (menor 5 años):*

El mismo niño le pide actividad, le pide explorar, le pide hacer más cosas. Entonces ya la casa les queda pequeña, fue como suplir la necesidad de ella de explorar, de conocer, de aprender y además buscar quien la cuidara bien.

*Familia 3 (menor 2 años):* “El temor de uno como mamá es si lo van a cuidar bien, si no lo van a dejar llorar, que si le den las comidas. Esto nos genera un poco de susto”.

Según la revista *Espacio para la Infancia* (Moreno, 2007), de la *Fundación Bernard Van Leer*, el concepto de “cuidado” se define como un conjunto de ejercicios que contribuyen a la protección del menor, y además son el soporte que requieren para garantizar la nutrición, la salud, y el desarrollo de aspectos cognitivos, físicos y psicosociales en su etapa de desarrollo. El cuidado no se produce de manera espontánea, pues los menores son actores cuya supervivencia, bienestar y desarrollo dependen del entorno en el que se desarrollan y de los actores que hacen parte de él.

La variable cuidado no representa una categoría puntual, porque, de acuerdo con el desarrollo que se les da a las categorías, es un marco que engloba las variables descritas por cada familia, y en ellas se precisan detalles para desarrollar la idea de expectativa. Por esto, a continuación se hace una descripción de las emociones que acompañan a las percepciones de cada familia en cuanto al cuidado del menor.

#### **4.1.1 Instalaciones físicas**

Esta categoría enmarca todo aquello que tiene que ver con la infraestructura física del jardín, y no se evidencian subcategorías en este segmento de análisis; describe cómo esperan que sea el entorno físico con el que interactúa el menor, y las observaciones dadas hacen referencia a una expectativa en torno a espacios abiertos. No obstante, no se evidencia un derrotero descriptivo específico de áreas; es decir, no describen de forma detallada cada espacio con sus características: colores, dimensiones, geometrías y demás especificidades del lugar. Se evidencia reiteradamente el deseo relacionado con la amplitud del espacio, la presencia de

zonas verdes, las zonas destinadas para actividades lúdicas y todo lo que representa para cada familia el disfrute del niño o la niña.

*Familia 1 (menor 3 años):* “Que, en lo posible, no fuera un lugar cerrado sino un lugar donde tuvieran unos espacios abiertos los niños para interactuar”.

En la revisión detallada de las opiniones de las familias acerca de los espacios del jardín, se evidencia de manera reiterativa la relación que los padres establecen entre los espacios abiertos y aspectos tales como la salud del menor, la interacción con los demás, los riesgos de caídas y golpes con diferentes objetos, o desde diferentes alturas, y el contraste que hacen entre la vivienda y el jardín infantil.

*Familia 12 (menor 4 años):* “No quería tenerlo en una casa encerrado todo el tiempo, la mayoría de jardines son en casas”.

Algunos conceptos planteados sobre la infraestructura reflejan temores que construyen fundamentos que estructuran las condiciones de percepción sobre las características que esperan tenga el jardín.

*Familia 1 (menor 3 años):*

Vi jardines donde había unas escaleras profundas, donde cualquier niño en un descuido se puede caer, otros que son casas totalmente encerradas, húmedas, donde quizás no es el mejor lugar para que un niño esté bajo el cuidado de un adulto.



*Familia 2 (menor 5 años):* “Los niños deberían tener espacios abiertos; además, porque tan pequeños les dan tantas enfermedades. Entre más abiertos los espacios, son menos los riesgos de infecciones”.

En contraste con las ideas expuestas por las familias, actualmente existen estudios acerca de cómo los espacios pueden llegar a ser un factor de influjo negativo o positivo en diversos procesos; en este caso, en el aprendizaje (Sutil y Perán, 2012). Este planteamiento permite tener un panorama más claro del porqué la familia evalúa estos espacios físicos, que se vuelven un factor relevante para la escogencia del jardín, dado que sus expectativas están movidas, además de sus temores, como se evidencia en el apartado anterior, sino que también están influenciadas por experiencias previas. Para Carrillo y Ramírez (2011): “Las expectativas son posibilidades razonables y sustentadas de que algo suceda, no es cualquier esperanza o aspiración. Se constituyen a partir de experiencias previas, deseos y actitudes” (p. 38).

Roederer (2013) identifica al contexto experiencial como el atributo que se convierte en pieza fundamental de la sinergia del entorno. Dada esta posición, hay tener en cuenta factores tales como la iluminación, el color, el tamaño o la altura del lugar, para crear ambientes que sean de influencia positiva, y que constituyen un punto de partida para edificar la experiencia de usuario.

#### 4.1.2 Seguridad

Esta categoría describe puntualmente aspectos tanto físicos como del entorno que pueden poner en riesgo al menor, y se evidencian variables tales como una que relaciona esta dimensión con las instalaciones físicas, en la que se describe como primordial la mínima exposición del menor al peligro en espacios o elementos tales como escaleras, precipicios, pendientes, y aspectos físicos inseguros, en general, de la infraestructura del jardín.

*Familia 12 (menor 4 años):* “No había como peligro de que los niños se salieran y se cayeran, o escaleras cercanas”.

La otra línea de riesgo se refiere a los cuidados del menor, y su relación con la seguridad, pues, como lo menciona una de las familias:

*Familia 6 (menor 5 años):* “Lo más importante es la seguridad de los niños, porque finalmente son el tesoro más grande que tiene un ser humano”. Este caso relata el acto de entrega de los cuidados del menor hacia la institución en determinado momento del día.

La seguridad del menor también se ve afectada si no hay suficiente control del jardín en el acceso a personal extraño o de condiciones inseguras, en lo que se refiere a la entrega del menor una vez se cierra la jornada escolar.

*Familia 5 (menor 2 años):* “Tenían protocolos para abrir la puerta, porque el miedo de nosotros es que le entreguen la niña a cualquiera”.

Adicional a estos puntos de vista expuestos, durante el proceso de investigación se indaga sobre el conocimiento que tienen las familias acerca de las certificaciones, entes regulatorios y normativa de los jardines infantiles en Colombia. Tras analizar la información se concluye que en todas las familias hay desconocimiento sobre este tipo de normativas y su marco legal. Entendiendo lo anterior, se descarta que haya una relación directa de esta posición con la búsqueda de seguridad para los niños y las niñas. Las familias confían en la información suministrada por el jardín, y no hay un proceso de validación o investigación sobre este tipo de condiciones. Estas características no son relevantes en la expectativa, por lo que el consumidor está conforme con la información que le suministra la institución, en caso de ser solicitada. No se precisa por parte de las familias el que todos los jardines hagan énfasis en este tipo de permisos, licencias y cumplimientos.

En julio de 2011, el periódico *El Tiempo* (Barrero, 2011) publicó un artículo sobre la seguridad en jardines infantiles, en el que indica que en Colombia ocurren aproximadamente siete accidentes diarios en centros infantiles (según la Secretaría de Salud de Bogotá). Además, cuenta la historia de una familia que perdió a una menor por una caída a una piscina en un jardín infantil el primer día de clases. De acuerdo con Barrero (2011), después de este suceso, la madre de la menor reconoce: “Para seleccionar el lugar donde iba a estar su hija, nunca revisó la seguridad, le bastó con saber que era bonito y tenía un buen programa educativo” (párr. 1).

Pese a esta situación, se percibe en las familias desconocimiento sobre la regulación, las normas y condiciones mínimas requeridas para que las instituciones funcionen. En cuanto a la expectativa, existe una estrecha relación entre lo que piensan y las situaciones vividas con

hijos que ya pasaron por dicha etapa, o por relatos de conocidos o especialistas que les aportan ideas en la toma de decisión.

*Familia 13 (menor 3 años):*

Las recomendaciones son muy importantes, nosotros antes de entrar a la guardería estuvimos como averiguando. Mi esposo generalmente conversó con varios compañeros de él del trabajo que tenían a sus niños allá también. Igualmente, una compañera del trabajo me comentó acerca de la guardería y, sinceramente, fueron buenas todas esas recomendaciones que nos dieron.

#### **4.1.3 Alimentación**

Según Castro (2015), especialista en medicina familiar, en la primera infancia es importante la correcta alimentación, porque el organismo del menor se encuentra en proceso de desarrollo, lo que lo hace mucho más vulnerable a presentar dificultades de índole nutricional. Una alimentación equilibrada y saludable es determinante para el correcto funcionamiento del organismo, y se asocia directamente con la capacidad del menor de pensar, socializar, aprender, comunicar, adaptarse a nuevos ambientes y, finalmente, con su desarrollo físico y motor. En consonancia, las familias valoran y conocen sobre la importancia de esta categoría, y su relación con el adecuado cuidado del menor, pues es el objetivo primario en la búsqueda y selección de la institución educativa. Esta categoría es tan relevante que toma fuerza desde el proceso de expectativa hasta la experiencia, y constituye un factor decisivo en la satisfacción de cada hogar respecto al servicio ofrecido por el jardín.

Lo anterior se puede contrastar a partir de dos subcategorías. La primera subcategoría que tiene que ver con el desarrollo de la habilidad del menor para comer de manera independiente, etapa que se concluye una vez experimentan este servicio.

*Familia 3 (menor 2 años):* “En el jardín fue donde nos ayudaron a incentivar esa alimentación de ella y a diario alcanzamos a ver cómo comía solita, y uno dice ““superbién””.

La segunda subcategoría se refiere a la entrega del alimento, ya sea el enviado desde la casa o el elaborado en la institución.

*Familia 9 (menor 3 años):* “En algunos sitios me mostraron que les daban de merienda, sobre todo porque no me gusta que les den azúcar ni cosas muy procesadas”, lo que se evidencia en que hay un afán por que este servicio se cumpla y esté de acuerdo con los parámetros que cada hogar considera como adecuados para la nutrición de cada niño o niña.

*Familia 7 (menores 5 y 7 años):* “Lo ideal es que tuvieran la alimentación también incluida, para mi es super importante ese tema”.

*Familia 2 (menor 5 años):* “Me parece importante el tema de la alimentación, porque los niños a esa edad empiezan a comer balanceado”.

La nutrición es otro factor relevante para las familias. Hoy en día los temas sobre alimentación son tendencia y hay mucha información disponible sobre esta en distintos canales de comunicación. Se conocen casos de jardines que han empezado a sugerir la creación de menús adecuados para el proceso de nutrición en menores.

*Familia 6 (menor 5 años):* “La alimentación realmente me parece que está muy regulada, porque ellos [los jardines] también tienen unos parámetros de alimentación basados en todo los crecimientos y desarrollos infantiles”.

En cuanto a la legislación, el artículo 44 de la *Constitución Política de Colombia* (Asamblea Nacional Constituyente, 1991) indica que la alimentación nutritiva y equilibrada forma parte del derecho fundamental de los niños, y señala que la nutrición constituye una estrategia para garantizar el desarrollo integral del menor. No obstante, más allá de las múltiples teorías de lo que es y no es adecuado para los menores, cada grupo familiar tiene autonomía para interpretar las condiciones adecuadas de alimentación de sus hijos. Esto se evidencia en las expresiones de las necesidades sus hábitos y creencias. Dado lo anterior, se determina si tomarán o no servicios de alimentación o si la enviarán en sus loncheras para que se les suministre en la institución.

*Familia 4 (menor 4 años):* “El restaurante escolar y la comida saludable es importante, porque a veces hay días que uno no sabe qué empacarles a los niños”.

En conclusión, aunque existan diversas creencias y costumbres alrededor de la alimentación de los niños y las niñas, es claro que para las familias es importante el tema, por lo que se convierte en una variable determinante en la expectativa de servicio.

#### 4.1.4 Ubicación

La categoría de ubicación está relacionada con las condiciones de vida de cada familia. En el caso de familias donde los dos padres trabajan, buscan conseguir un lugar que les permita cierta agilidad en la movilización desde sus lugares de trabajo y sus residencias. Por otro lado, algunas prefieren la comodidad de tener el jardín cerca a la casa, cuando tienen la oportunidad de dejar y recoger al menor.

*Familia 5 (menor 2 años):* “Una variable que influye mucho es lo cerca que esté a la casa”.

Para cada una de las decisiones de las familias que resaltaron la importancia de esta categoría, las condiciones de ubicación son una pieza clave en la decisión de vinculación con el jardín y, al mismo tiempo, de la permanencia en este.

*Familia 1 (menor 3 años):* “Buscamos de acuerdo con el lugar geográfico más conveniente. En mi caso, cerca al trabajo”.

*Familia 7 (menores de 5 y 7 años):* “Lo primero que hicimos fue buscar un jardín cerca, empezamos a buscar por donde vivíamos”.

*Familia 8 (menor de 5 años):* “... que también le quede a uno cerca y que tenga espacio para parquear, para recoger el niño y dejarlo con tranquilidad”.

Aunque en la mayoría de los casos las familias preferían tener cercanía con sus casas o lugares de trabajo, esta preferencia se da según la dinámica de vida de cada hogar. También se encuentran posiciones donde se reflejan emociones tales como temores alrededor del traslado de los niños y las niñas a un lugar apartado de su casa.

*Familia 7 (menores de 5 y 7 años):* “Nos daba pavor tener que mandar una niña tan pequeña en un transporte público”.

#### **4.1.5 Personalización**

Según el *Diccionario electrónico de enseñanza y aprendizaje de lenguas* (Palacios y otros, 2019), el término personalización se usa para describir metodologías de enseñanza y aprendizaje en las que el esfuerzo docente se enfoca en el alumno, dándole importancia al desarrollo de habilidades de aprendizaje y reconociendo necesidades específicas, opiniones y actitudes frente al proceso educativo.

La personalización tiene un objetivo central, que es involucrar al alumno de manera directa y activa, y se reconoce como una nueva filosofía educativa que busca transformar los métodos tradicionales que consideraban al docente como único responsable del proceso educativo. Por lo tanto, en esta nueva dinámica se busca reconocer los puntos de vista, las preferencias y las necesidades de los alumnos.



Abordando la visión de los padres cuando plantean la relevancia de la categoría, las familias relacionan el término con la cantidad adecuada de niños y niñas que tiene cada aula, que permite que el aprendizaje sea más cercano y que el cuidado se intensifique. Por esto, también hacen hincapié en que hay una estrecha relación entre la seguridad y la personalización en los jardines. Muchos menores con una sola docente podrían significar un riesgo que va en dirección distinta a la expectativa de servicio deseada.

Familia 9 (menor 3 años):

Para mí no es suficiente, con niños tan pequeños, que esté solamente una profesora. Para mí también es importante que tengan auxiliares con ellos; además de eso, para mí era superimportante cuántos niños había por salón, porque no me gustaba un lugar donde hubiera más de 14 a 15 niños máximo.

No obstante, el enfoque que se le da a esta variable está alineado al mismo tiempo con los cuidados, pues lo que se espera del lugar donde dejan a sus hijos necesariamente debe transmitirles sentimientos y emociones tales como tranquilidad y confianza.

*Familia 1 (menor 3 años):* “Tranquilidad de los cuidados hacia la niña, que está en un lugar seguro; prácticamente, que puede estar protegida”.

#### 4.1.6 Uso de herramientas tecnológicas

El uso de herramientas tecnológicas es una petición reiterativa tras abordar el tema de la expectativa, ya que para muchas familias es importante conocer en tiempo real las condiciones en las que se encuentra el niño o la niña. No obstante, aunque esta necesidad refuerza emociones tales como tranquilidad y confianza, no se evidencia que el servicio se preste en todas las instituciones. Algunas inclusive argumentan sobre la necesidad de evitar este tipo de contactos por diferentes razones.

*Familia 3 (menor 2 años):* “Preguntamos si habían cámaras, nos dieron una explicación del por qué no, y creo que es una explicación muy válida [los niños tienen que aprender a que no todo el tiempo tiene que estar supervisados por sus padres, sino también pueden estar con otros adultos]”.

Aún con esta postura, se evidencia que persiste la necesidad de algunas familias de poder ver en tiempo real, lo que hacen los menores en el lapso escolar.

*Familia 1 (menor 3 años):* “Los jardines deberían aprovechar las plataformas. A mí me daría tranquilidad poder ver que está haciendo mi hijo o mi hija y hacerlo desde mi celular en cualquier momento del día”.

*Familia 12 (menor 4 años):* “Me gustaría el servicio de cámaras, porque nos generaría más confianza a los padres y es una buena herramienta para hacerle seguimiento del aprendizaje del niño”.

Adicional a esto se encuentran otras peticiones frente a la interacción con estos dispositivos, hablando propiamente de aquellos de directa interacción, tales como los dispositivos móviles y la televisión. Aunque en muchas ocasiones estas herramientas ayuden a educar, también generan ciertas emociones en las familias; por ejemplo, algunos miedos, por lo que se encuentran casos en los que no hay afinidad con este tipo de interacción.

*Familia 10 (menor 2 años):* “No me gusta mucho que usen la tecnología en una edad temprana. Me parece que hay miles de cosas que ellos hacen para desarrollar las habilidades del niño, distintas a pararse frente a un televisor o frente a un celular”.

Según el Instituto Superior de Estudios Psicológicos (González, 2018), de España, hay en los infantes efectos perjudiciales producidos por la tecnología, entre, los cuales se resaltan: falta de interacción social, sedentarismo (ligado directamente a una de las variables de expectativa de las familias: la alimentación), comportamiento irritable, dependencia, desorden en hábitos, desmotivación, impulsividad, desorientación en la noción del tiempo, alteraciones del sueño y ansiedad. Sin embargo, más que la interacción de los infantes con estas tecnologías, las expectativas y necesidades de las familias se encuentran alrededor del “cuidado virtual” como método de vigilancia y supervisión del pequeño mientras está en el jardín infantil, lo que se evidencia en las posturas sobre el tema en cada hogar.

Esta categoría se vio afectada por la transición de la normalidad a las condiciones de vida nuevas generadas por la pandemia, la cual crea la necesidad de interacción de los menores con aquellos dispositivos que les permiten conseguir la conectividad requerida para recibir la formación.

Entre las condiciones de cuidado que esperan los padres en la gestión de búsqueda de un jardín se resaltan la importancia de algunas condiciones que son valiosas para cada hogar, y que claramente se ven motivadas por emociones y por su contraste con las necesidades, los deseos y las percepciones. Estas condiciones, a su vez, edifican la expectativa de servicio, por lo que se puede deducir que entre los diferentes hogares hay similitudes con este concepto, aunque sean familias con diversas culturas, creencias y condiciones de vida.

#### **4.2 EXPERIENCIA DE LAS FAMILIAS EN EL JARDÍN INFANTIL**

Pese a que las expectativas de cada familia tienen algunos puntos de coincidencia y otros de discrepancia, cuando se inicia el proceso de conexión con el jardín infantil se genera un punto de partida para el proceso de construcción del esquema de lo esperado y lo experimentado, frente al servicio ofrecido por cada institución. Es en esta etapa donde fácilmente se puede ratificar la decisión o se puede empezar a experimentar una serie de situaciones indeseadas, que generan insatisfacción en una determinada dimensión (gráfico 5).

## Gráfico 5

*Resultados de la dimensión de la experiencia de servicio en jardines infantiles privados*



### 4.2.1 El cuidado en niños y niñas desde la experiencia

En la etapa de experiencia es donde se puede evidenciar cómo desde la visión de cada familia se puede concluir sobre las decisiones de entrega de los cuidados del menor hacia una institución. Fourcade y Tuñón (2015), en su investigación sobre las consonancias y disparidades en los cuidados del niño, expresan que las familias tienen unas funciones primarias de cuidado, como las siguientes: alimentación física, preservación de la salud, estimulación emocional, motora e intelectual y procesos de socialización. En todas estas funciones las familias participan activamente y deciden acerca de cómo se gestiona cada una de ellas. Esta teoría considera la variable de cuidado como una sombrilla que cobija a las

categorías señaladas por las familias alrededor de la experiencia, una vez deciden sobre la institución en donde estará cada niño o niña. Indica también que en esta etapa se despliegan aspectos esenciales en el desarrollo integral del menor, por lo que, analizando los puntos de vista de las familias respecto al servicio, se puede lograr una aproximación que define la satisfacción final relacionada con la oferta de cada institución. A continuación, según lo expuesto por cada familia, se describen en orden de importancia las variables que estas consideraron relevantes en la etapa de experiencia de servicio.

#### **4.2.2 Personal del jardín**

Esta categoría se refiere de forma puntual a los actores que hacen parte del proceso de cuidado del menor, tales como la estructura que conforman rector, educadores y auxiliares. Se encontró que en ningún caso las familias hicieron una investigación acerca de la preparación o certificaciones del personal del jardín:

*Familia 7 (menores 5 y 7 años):* “No tengo ni idea si las personas del jardín tenían certificaciones, sé que eran muy juiciosas, pero fácilmente podían tener personas sin preparación y no me daría cuenta, pero eran bien preparadas”.

Cabe resaltar que las familias confiaron plenamente en la información suministrada por la institución. En algunos casos detallaron atributos del personal que podía ser un complemento a la expectativa inicial.

*Familia 6 (menor 5 años):* “Las profes también son psicólogas, entonces ellas también nos daban como apoyo en el manejo, en lo que se fuera presentando con ella”.

Se identifica aceptación y satisfacción respecto al personal de la institución, y se generan una serie de emociones tales como tranquilidad y felicidad, a tal nivel que no se hace necesaria una investigación exhaustiva de las características de cada uno de los actores (personal de la institución); además, hay una clara aceptación de la información que suministra el jardín sobre los detalles de formación del personal.

*Familia 14 (menor 4 años):* “... llegas y te sientes como en una familia, te atienden como el dueño siempre, ves las mismas caras siempre, no hay mucho cambio de personal, siempre son las mismas personas, y eso me gusta mucho”.

Una característica importante es la afinidad que se logra en el proceso de adaptación del niño o la niña a la institución, por lo que durante el desarrollo de la investigación también se encuentran algunas observaciones o sugerencias que las familias hacen buscando mantener este tipo de lazos y sentimientos propios de esta etapa.

*Familia 12 (menor 4 años):* “... es muy importante que a las profesoras les hagan exámenes psicológicos, porque, obviamente, van a tratar con bebés, con niños, puede que sean muy profesionales, pero no todas tienen la misma disposición. Uno necesita estar tranquilo de que los van a tratar bien, que hay afinidad con ellos”.

En cuanto a observaciones negativas, no se evidencia ningún tipo de situación que señale insatisfacción o queja por parte de alguna familia hacia el personal de la institución; más bien

se evidencian observaciones sobre lo que consideran importante frente a estos profesionales, ligados a la experiencia ya obtenida con el jardín.

Por otro lado, partiendo de conceptos de normatividad y cumplimiento de la normativa, se debe considerar que el rol del educador en estas instituciones educativas debe interactuar con las políticas de infancia vigentes, debe caracterizarse por la intencionalidad pedagógica y el acompañamiento afectivo e integral y, además, debe posibilitar el desarrollo de todas las habilidades requeridas en cada una de las etapas del infante. Lo anterior debe ser colaborativo y directo con el actuar de cada familia, para que así se dé un progreso continuo, buscando que tanto el personal del jardín como los cuidadores sean garantes del desarrollo integral verdadero del menor (Zapata y Ceballos, 2010).

Aunque este tema parece estar muy ligado a la experiencia del personal del jardín, es valiosa toda formación que pueda tener el equipo humano de la institución, al igual que la actualización constante para que la contribución pueda dialogar directamente con la evolución que se vive en cuanto a tecnología e innovación. Todo esto al final contribuye también a construir una buena relación entre el grupo humano y los diferentes tipos de familias.

#### **4.2.3 Comunicación con el jardín**

La categoría comunicación describe específicamente cómo la institución informa, responde dudas y hace observaciones sobre el período durante el que tienen en la institución al niño o la niña. Existen diversas formas de entregar la información del menor a cada familia, lo cual, según lo analizado, no es igual para cada institución. Cada una decide particularmente sobre el método que considera adecuado para cumplir con dicha tarea. Algunas recurren a llamadas



(de la institución a la familia, o viceversa) o a mensajes por aplicaciones de celulares, otras usan directamente una libreta o cuaderno, o establecen comunicación verbal con el cuidador que recibe o entrega al menor; además, en algunos casos construyen un diario donde consignan el resumen de la jornada o, puntualmente, consideraciones que la familia debe tener para hacer seguimiento.

Los comentarios de las familias acerca del proceso de comunicación en su mayoría son positivos, y se explican de diversas formas: algunos, desde el afán de estar informados durante la jornada escolar, para tener tranquilidad del estado del menor; otros, desde el ejercicio de recibir por escrito o de forma verbal la recomendación sobre el apoyo que requiere la institución para continuar con el desarrollo de habilidades y conocimiento del menor; y otros, validando la importancia del proceso de adaptación, el cual es crucial en la experiencia, pues es una etapa en la que la familia cede el cuidado del menor a alguien por fuera del hogar.

*Familia 11 (menor 2 años):*

Pero, de todas formas ellos dan un teléfono. Uno puede llamar cuando esté preocupado. Mi esposa sí llamó una que otra vez. Yo sí era más de que “si está allá, sé que allá no se va a morir, allá la van a cuidar”.

En algunos casos esta situación de adaptación puede ser traumática para ambos usuarios (menores y adultos), por lo que de forma reiterada recuerdan su experiencia en este lapso.

Epstein y Salinas (2004) reconocen la importancia de mejorar la participación de las familias en la educación de los hijos. Consideran la comunicación con las instituciones como elemento

clave, constituyéndola como una modalidad de participación que ayuda en doble vía (relación de maestros y familias) a satisfacer las responsabilidades de educación de niños y niñas.

Considerando las anteriores variables, la construcción de una relación empática entre el personal del jardín y la familia del menor son herramientas cruciales que permitirán cumplir con ese entorno deseado.

*Familia 12 (menor 4 años):*

La comunicación de ellas era constante. Si yo las llamaba, de una me contestaban; o si de pronto no me podían contestar porque estaban ocupadas, me regresaban la llamada en algún momento. Si de pronto el niño estaba indispuerto, me comunicaban de inmediato. Todo el tiempo mandaban fotos de actividades”.

#### **4.2.4 Precio**

Aunque durante la etapa de expectativa donde se desarrolla la búsqueda de la institución, se tiene claro de parte de cada familia la capacidad de desembolso que les permite acceder o no a cada institución, la categoría de precio se vuelve relevante una vez se hace el balance entre lo recibido y lo pagado. Pocas familias, hasta esta primera etapa, expresaron su inconformidad o insatisfacción frente a estas tarifas.

*Familia 14 (menor 4 años):* “... me gustaría que regularan los precios, porque es absurdo pagar por el cuidado de un hijo como si estuvieran en un colegio. Los precios son superelevados”.

Algunas familias, por el contrario, estuvieron de acuerdo con lo pagado, pues estuvo acorde con lo recibido. Desde el principio esta variable estaba pactada, pues la tarifa para este caso puntual es inherente al servicio, lo cual en la decisión de compra es algo que se conoce de primera mano. Las familias narran en la experiencia cada una de las etapas por las que atravesaron en la contratación del servicio con cada jardín.

*Familia 17 (menor 4 años):* “... entonces eso hicimos con varios jardines, conocimos su metodología, su infraestructura, precios, y digamos que de ahí escogimos la que más nos había gustado y se acomodaba al presupuesto. Llenamos unos formularios. La verdad, piden bastantes requisitos; mejor dicho, es casi como si fuera a sacar un crédito en un banco”.

No se evidencia casos de familias que reportaran cierto tipo de solicitud de cambio en los costos o existiera negociaciones alrededor de estos pagos. El precio se expone, se pacta y se paga, similar a cualquier proceso de adquisición de un servicio. Estas ideas se extraen de la información que emitieron las familias en cada entrevista en profundidad, por lo que se deduce que su capacidad de desembolso estaba acorde con lo solicitado por el jardín, ya que de lo contrario no podrían tener acceso a este.

*Familia 1 (menor 3 años):* “Aunque este jardín es de los más costosos de la ciudad, no fue una variable de decisión relevante para nosotros”.

Se requiere abordar no solo la experiencia de cada familia respecto a la categoría precio en condiciones normales, pues, aunque no se pretendía indagar de forma específica en la etapa de experiencia en pandemia, sí se evidencia una afectación de las percepciones de los hogares frente a la variable precio en esta etapa.

La variable precio cobra importancia tras la metodología transformada por la condición de virtualidad. Se identifican una serie de sinsabores, porque la expectativa cambia, motivada por las condiciones de vida nuevas e inesperadas.

*Familia 16 (menor 4 años):*

... antes de la pandemia yo creo que había un balance entre las tres: entre calidad, servicio y costo. Aunque no pagábamos una mensualidad económica, sentíamos que estábamos haciendo una inversión que era retribuida por lo que nuestra hija estaba recibiendo por parte del colegio.

Un hallazgo de esta transición es que el precio adquiere relevancia en la experiencia, y no se pueden desconocer condiciones ajenas a la normalidad. En los comentarios se evidencia la pérdida de balance entre servicio percibido y costo. La contribución de tiempo, dedicación y paciencia que debe aportar cada tutor en casa (en muchos casos son los mismos padres, por el riesgo que genera tener un tercero que preste ese servicio en época de pandemia; además, por los costos adicionales que requiere este tipo de contratación), para que el menor pueda recibir la enseñanza de forma virtual, lo que se convierte en un tema adicional para resolver.

*Familia 3 (menor 2 años):*

Lograr capturar la atención de ellos [se refiere a los menores] en una pantalla es muy difícil. Había momentos en que sí, y otros momentos en que en el jardín podían hacer las monerías que fuera, y ella (se refiere a la menor) no se conectaba y, pues, no la podemos obligar.

También surge una condición adicional reconocida por las familias tras la etapa de pandemia: las maniobras realizadas por algunos jardines en la nueva normalidad virtual, en las que ajustaron los precios y bajaron o alternaron las jornadas entre la presencialidad y la virtualidad. Aunque muchas de estas estrategias terminaron sin satisfacer a las familias.

*Familia 15 (menor 3 años):* “... de muy buena fe las estrategias del colegio, pero, la verdad, no tiene la técnica de enseñar virtual”.

También hubo algunas familias que, por el contrario, recibieron bien las nuevas metodologías, se adaptaron a las propuestas o que al final hicieron una nueva búsqueda para encontrar un servicio más acorde a su nueva necesidad.

*Familia 16 (menor 4 años):*

Optamos por buscar otra guardería que tuviera un programa virtual, que estuviera más preparada, y logramos conseguir una guardería muy buena, muy económica, que de verdad sí estaba preparada para dar una formación virtual a la edad de los niños pequeños.

En el proceso de análisis, se identifican no solo las situaciones positivas que consolidan la relación entre jardín infantil y familia, sino también los desaciertos que se generaron a través de la prestación del servicio, tomando en cuenta un modificador de la experiencia, positiva y negativa, como lo fue la pandemia de COVID-19, pues puso en aprietos a muchas instituciones, y a otras les permitió mostrar sus habilidades de transformación y adaptación a la nueva realidad.

### 4.3 SERVICIOS MEJOR VALORADOS POR LAS FAMILIAS DE LOS MENORES

El reconocimiento de los atributos de servicio de los jardines hace parte de la segunda actividad del trabajo de campo descrita en el apartado sobre la metodología empleada. En esta etapa, las familias recordaban de forma espontánea los servicios más relevantes ofrecidos por el jardín donde tenían escolarizado al menor. A partir de estas consideraciones se describen variables que complementan las ideas inicialmente expuestas en la primera actividad del trabajo de campo, y se expresaron tal como se describe en el gráfico 6.

#### Gráfico 6

*Servicios mejor valorados por las familias*



Cabe aclarar que los atributos guardan relación directa con las ideas expuestas en la entrevista. a continuación, según lo analizado, se describen estas categorías en orden de importancia.

#### **4.3.1 infraestructura del jardín infantil**

Respecto a infraestructura del jardín, que se refiere a los espacios físicos de la institución, se evidencia un reiterado interés de cada hogar por describir cómo deberían ser o, según la experiencia, cómo son las características físicas del jardín y el aporte a su satisfacción. Desde la experiencia, se expuso que el jardín, en su estructura física, cuenta con áreas verdes y espacios abiertos, y que ninguna de estas condiciones físicas representa peligro alguno para los menores.

#### **4.3.2 Alimentación**

La categoría alimentación hace referencia a los alimentos que son suministrados por la institución, o la entrega de los que son enviados desde cada hogar (acto de suministrar el alimento), junto con una actividad complementaria que pretende enseñarle al menor a alimentarse de forma independiente.

Algunas familias valoran la oferta de alimentación de la institución y su aporte nutricional; otras, por el contrario, esperan mantener las condiciones de alimentación que llevan en casa, y por esto prefieren enviarlos preparados.

*Familia 15 (menor 3 años):* “... nosotros siempre preferimos que fuera la misma alimentación de la casa, porque, aunque hay guarderías que ofrecían alimentación, no confiábamos, pues nosotros la hemos cuidado mucho (se refiere a la menor).

### **4.3.3 Metodologías de aprendizaje**

En esta categoría, las familias narran, según el análisis realizado, los procesos o actividades empleados por cada institución para la formación del menor: actividades lúdicas, desarrollo de la motricidad fina, actividades de coordinación y autonomía para ejecutar algunos quehaceres personales.

### **4.3.4 Desarrollo de habilidades**

Existe una relación directa entre la categoría anterior, metodologías de aprendizaje, y esta, desarrollo de habilidades, pues en ambas se busca el aprendizaje del menor. Las familias determinan a través de la experiencia la evolución del menor frente a la estimulación física e intelectual. Cabe destacar que estos aportes contribuyen a fortalecer la satisfacción de los usuarios, pues estos logros son valorados por los hogares.

*Familia 3 (menor 2 años):* “En el jardín fue donde nos ayudaron a incentivar esa alimentación de ella, y a diario alcanzamos a ver cómo comía solita, y eso fue genial”.

No obstante, para ampliar la visión de las familias en la experiencia con el jardín, no se puede dejar de lado la incidencia que tuvo la etapa de pandemia en los servicios ofrecidos, pues las



condiciones de vida se modificaron, y después de esto la expectativa cambió. Hoy en día la formación presencial exige ventilación y una nueva estructura de aforo por espacio, entre otras condiciones que no permiten continuar con el servicio de la misma forma en que se ofrecía antes. Las condiciones de supervisión cambian en esta etapa, debido al riesgo latente de transmisión. Son seres humanos en una época donde las demostraciones afectivas, el proceso de compartir, la interacción con los elementos escolares y el cuidado personal no son condiciones que puedan controlar por sí mismos.

Un reporte de BBC News indica que las instituciones deberán aplicar cuatro estrategias clave para reducir la propagación del SARS-CoV-2: conducta (distanciamiento, uso de mascarilla y lavado de manos), ambientes (aireación, desinfección y limpieza de superficies), dinámica de funcionamiento (horarios, modelos de alternancia) protocolos de comunicación ante contagios identificados; además, Señala que cada hogar tiene la responsabilidad de evaluar el riesgo, según sus condiciones de salud y la probabilidad de contagio ante la toma de decisiones de llevar a los menores al centro educativo. En todo caso, según Schraer y Gallas (2020): “Los gobiernos tendrán que avanzar y los padres deberán decidir, aunque de nuevo no existan recetas universales e infalibles” (párr. 38).

#### **4.4 AFECTACIÓN DE LAS CATEGORÍAS POR LA INCIDENCIA DE LA ETAPA DE PANDEMIA**

De acuerdo con el análisis realizado y el contraste de cada una de las actividades desarrolladas con los grupos familiares, se puede deducir que las dos categorías que se describen a

continuación: precio y ubicación, se vieron muy afectadas por las nuevas condiciones de vida generadas por la pandemia COVID-19.

Categoría *precio*: aunque en primera instancia fue justo y suficiente, se presenta una variable de condición de vida que cambia radicalmente la forma en que las familias sienten el desembolso mensual que están realizando, cambiando de lo justo (pues lo que se aprobó en la toma de decisión) a lo desequilibrado. Es allí donde se presenta una renovación en la oferta de servicio por el inicio de la pandemia y las condiciones de virtualidad nuevas.

*Familia 13 (menor 3 años):*

Hubiera sido bueno que bajara, no al 50%, pero sí por lo menos 75%, porque, finalmente, nosotros nos tocaba pagar la niñera, nos tocaba pagar el jardín, y prácticamente se puede decir que no se estaba conectando siempre. No era plata perdida, finalmente algo hacía, pero no era los cinco días a la semana.

Categoría *ubicación*: se ve afectada la visión de las familias hacia la categoría, pues la nueva realidad es su hogar como principal sitio para la recepción del conocimiento. Entonces, los usuarios no pensarán en desplazamientos, tráfico o cercanía de la institución, pues en este período lo que habría que resolver se transformaba en el soporte que requiere el menor para recibir sus clases (contratar un tutor) o en las estrategias que diseñara cada hogar para poder acompañar el proceso de aprendizaje de forma virtual, cuando el presupuesto no permite mayor inversión.

#### **4.5 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN, PLANTEADAS SEGÚN EL MODELO SERVQUAL**

En el cierre del proceso de investigación, el modelo Servqual se usa para validar las posturas expuestas frente a las dimensiones de expectativa y experiencia, y se evalúa cada dimensión específica del jardín enmarcando los aspectos más relevantes del servicio relacionados con las dos etapas.

Aquí se propone seleccionar la satisfacción del usuario, con unas variables propuestas que describen específicamente el servicio de los jardines infantiles en cinco dimensiones:

1. *Elementos tangibles*: evalúa instalaciones físicas, presentación del profesorado, material didáctico y herramientas tecnológicas.
2. *Fiabilidad*: se refiere al cumplimiento de la promesa de servicios, la comunicación entre el personal y la familia, los tiempos de respuesta a las solicitudes, la corrección de falencias y el cumplimiento de horarios de servicio.
3. *Capacidad de respuesta*: alusiva a la comunicación del jardín para exponer temas del período escolar, la rapidez para solucionar inconvenientes, la disposición del personal para ayudar ante novedades y la claridad en la información suministrada por la institución.
4. *Seguridad*: evalúa el comportamiento del personal con el menor, la amabilidad en la atención, la flexibilidad ante requerimientos y los medios de pago.
5. *Empatía*: hace referencia a la claridad en la presentación de la oferta de servicios, la comprensión de las necesidades de las familias, el conocimiento del personal en cuanto a la resolución de requerimientos y a la atención personalizada.

En el resultado de esta calificación de servicios se reafirma la satisfacción en las categorías que establecen como relevantes para la etapa de la experiencia, tales como las que tienen que ver con el personal del jardín y la seguridad del menor en la institución. Así, dentro de este resultado la mejor calificación está en las dimensiones de conocimiento del personal, amabilidad en la atención y tiempos de respuesta.

Por el lado de la insatisfacción, nuevamente se validan los aspectos expuestos por las familias en la primera etapa, donde expresaron inconformidad con el uso de los elementos tecnológicos del jardín y la claridad en la respuesta a solicitudes. En estos puntos de vista hay influencia de la transformación de las condiciones de vida, que fortalece algunas de estas posturas.

Aunque en los resultados de la etapa de entrevista y reconocimiento de servicios las familias no plantean posturas frente a la corrección de falencias, el modelo arroja un resultado neutral que ubica este ejercicio como un aspecto para ser evaluado por los jardines infantiles, ya que no hay suficientes posturas de satisfacción o insatisfacción para esta categoría (gráfico 7).

## Gráfico 7

Resultados de la evaluación del modelo Servqual adaptado



Por el lado de la empatía existe alta satisfacción del conocimiento del personal para resolver requerimientos. Asimismo, en la variable fiabilidad, sobre los tiempos de respuesta a solicitudes y, finalmente, en la dimensión de seguridad, por la amabilidad en la atención.

Dentro de la variable fiabilidad existe una característica evaluada de forma neutral: ni satisfecho ni insatisfecho, para lo cual se necesitaría ahondar más acerca de la postura, desde el punto de vista de la oferta de servicio del jardín infantil, para entender por qué se da esta condición. No se puede concluir la razón por la que, desde el punto de vista de las familias, la corrección de carencias está dejando un vacío de percepción hacia la satisfacción.

En cuanto a la tecnología, se evidencia que existe insatisfacción por parte de los usuarios, lo cual en el planteamiento de la expectativa se relacionaba con la promesa del servicio de cámaras. Al mismo tiempo, hay insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, e insatisfacción en la veracidad, claridad y efectividad en la respuesta a solicitudes, lo que va de la mano de la transformación en la oferta de servicio.

En los anteriores casos se destaca la incidencia de los cambios de vida de las familias, que modificaron la visión y la experiencia de los usuarios. Esta información se corrobora en los resultados analizados a partir de las descripciones dadas en la entrevista en profundidad, la calificación de la dimensión de elementos tangibles y la capacidad de respuesta de los jardines, que se evidencian, sobre todo, por las situaciones que se describen a continuación.

#### **4.5.1 Tecnología**

Algunos jardines infantiles no tenían un plan diseñado para ofrecer un programa virtual de formación a menores, por lo que la responsabilidad se trasladó directamente al hogar, y se convirtió en una condición que debían resolver de forma individual.

*Familia 4 (menor 4 años):* “A los jardines les faltó tecnología y, además, prepararse virtualmente. Hoy en día la virtualidad, lo digital, es muy importante y, pues, no hubo eso”.

#### **4.5.2 Capacidad de respuesta**

Esta categoría podría estar asociada a situaciones puntuales de cada familia, por lo que no se puede deducir ni darle especificidad a las características que responden esta variable negativa.

Se encuentran algunas oportunidades de mejora para el jardín, expresadas durante las entrevistas en profundidad.

*Familia 5 (menor 2 años):* “Nosotros contratamos con servicio de transporte, y hubo un cambio de transporte y fue muy improvisado, no fue un comunicado oficial por el jardín, sino que simplemente nos dijeron ‘mañana vienen a recoger alguien a su hija’”.

*Familia 9 (menor 3 años):*

Siempre a última hora faltaba algo, y a veces ellos (los jardines) programaban y hacían planificación de actividades, pero por alguna razón cambiaban la actividad y no avisaban. Como yo trabajaba, era complejo para mí cuando se me salían del plan.

*Familia 1 (menor 3 años):* “Prácticamente cada quince días, cada veinte días, era un día muerto donde tenían reuniones las maestras o era un día donde ellos tenían que hacer un proceso interno. Entonces, siempre se cortaba parte de ese cuidado”.

Como complemento a los anteriores puntos de vista se expone la posición de Manhey (2020), sobre la educación y el cuidado en jardines infantiles tras la etapa de pandemia, quien señala que existen varios mitos sobre el cuidado de los niños y niñas: “Mi hijo no necesita ir al jardín, lo cuidamos en casa” (párr. 6). Posterior a los dos años aproximadamente, los menores necesitan aprender muchas cosas, que con ayuda de profesionales y técnicos especializados se desarrollan de forma correcta, a través de los resultados del diseño de experiencias con objetivos y estrategias adecuadas. Para Manhey (2020): “Esto significa que en época de pandemia es relevante no sólo cuidarlos, sino potenciar experiencias muy divertidas, desafiantes, para que aprendan desde la cotidianidad” (párr.6).

## 5. CONCLUSIONES

Sánchez (2018) señala que la satisfacción constituye un valioso indicador de calidad educativa, como pieza de contribución para el mejoramiento constante de esta última. Aunque para el caso de los jardines infantiles la evaluación se les hace directamente a las familias como usuarias del servicio, la presente contribución complementa esta idea, puesto que al identificar las condiciones académicas y administrativas que afectan el servicio se pueden tomar decisiones con miras a su mejoramiento, para al final contribuir a mejorar la reputación y el prestigio, promover la valoración positiva y lograr la permanencia de las familias que directamente se relacionan con los niños y las niñas escolarizados en estas instituciones.

El ejercicio de investigación se centra en determinar la satisfacción de las familias respecto al servicio de los jardines infantiles privados. Lograr dicho objetivo requirió implementar ejercicios para recopilar los datos que permitieran alcanzar dicha meta. Durante la entrevista en profundidad, tras recoger los criterios, posturas y percepciones frente a las dimensiones de expectativa y experiencia, se concluye que la variable de cuidado es la dimensión central que lidera las categorías que se hallaron a través de cada postura expuesta. Esto se ve reflejado específicamente en las características que se describen en cada dimensión.

En la expectativa se entiende que la infraestructura física es relevante para la toma de decisión de ingresar el menor a la institución, pues las familias hacen especial énfasis en los temores que se generan al exponer al menor a determinado peligro en su entorno, por lo que prefieren espacios abiertos y sin condiciones físicas de riesgo, tales como escaleras y precipicios.



Adicional a esto, resaltan su preferencia por los espacios abiertos y en contacto con la naturaleza.

Existe una relación directa entre la primera y la segunda categoría, referente a la seguridad y las condiciones físicas de la institución, lo cual se evidencia en expresiones de las familias donde describen que la seguridad del menor se puede garantizar si la infraestructura es segura. Cabe destacar que también se tienen en cuenta condiciones de seguridad relacionadas con el personal de la institución con el que interactúan, por lo que describen diferentes emociones que esperan experimentar con los profesionales de la institución, en el proceso exploratorio de consecución de jardín.

Así mismo, la categoría de alimentación es relevante para las familias, y también se encuentra directamente relacionada con el personal de la institución, ya que este será el encargado de garantizar que el servicio se cumpla, pues en la etapa de interacción son las personas que consolidan esta condición.

Aunque en todas las etapas es claro que el personal del jardín desempeña un papel relevante en la satisfacción de las familias, en la etapa de la entrevista existe un planteamiento donde se les inquiriere sobre el conocimiento de certificaciones y la existencia de entes de control y regulación de estas instituciones. El resultado muestra que en ningún caso las familias conocen dichos parámetros, y tampoco han adelantado una investigación sobre las certificaciones del jardín o el personal. Por el contrario, se sienten confiadas y satisfechas con la información que suministra el jardín en la etapa de vinculación. Adicional, se encuentra

que no todos los jardines proporcionan datos sobre la formación del personal o la experiencia del jardín, y esto no constituye un lineamiento de preocupación para las familias.

Por otro lado, la experiencia es una etapa donde se experimentan y se validan las percepciones iniciales de servicio, y se encuentra que las familias coinciden en determinar tres variables como las de mayor importancia: comunicación, personal del jardín y precio.

La comunicación es relevante en la búsqueda de información de las condiciones del menor en el lapso de la jornada. Se relaciona directamente con el personal del jardín, que configura la segunda categoría, y se entrelaza una vez mencionan el período de adaptación, donde aún hay presencia de emociones tales como el temor, sentimiento que se alivia o se agudiza en el proceso de la experiencia. En la categoría precio, se establece una medición de los servicios recibidos versus el desembolso. Alrededor de esta última variable hay modificaciones de satisfacción, dadas por la transformación de las condiciones de vida, que cobra relevancia una vez la familia recuerda la transición al período de pandemia, y expresa su inconformidad con el servicio. Las familias evalúan el desembolso realizado en las dos etapas de servicio: antes y durante la pandemia.

Al final, en la clasificación de los servicios valorados se ratifica una vez más la relevancia de las categorías infraestructura del jardín y alimentación. Estas dimensiones están presentes en todas las etapas planteadas. Además, al analizar los demás servicios identificados se puede ver reflejado el valor que cada familia le da al aporte que hace cada institución en el desarrollo del menor, por lo cual se habla de metodologías de aprendizaje como vehículo de formación para el desarrollo de habilidades, que constituye el cuarto servicio mejor valorado.

En los resultados del modelo Servqual se evalúan de forma positiva y se consolidan las posturas de satisfacción relacionadas con las categorías seguridad, empatía y fiabilidad, lo que no se considera una brecha de servicio. Una vez evaluadas las condiciones de tecnología y claridad en la información, se halla insatisfacción en la experiencia, aspecto que también está presente en los resultados recopilados en la entrevista, por lo que en esta etapa se valida la veracidad de la información entregada por las familias tras narrar su experiencia con el jardín tanto en condiciones normales como en la virtualidad. Este hallazgo es una característica meritoria en el proceso de revisión para el rediseño de servicio en este tipo de instituciones educativas. Esta sí constituye una brecha que debe cerrar la institución una vez desarrolle todo el esquema del modelo Servqual, con el enfoque de calidad en el servicio.

A partir de los resultados obtenidos en las tres actividades, para entender la expectativa, la experiencia y los servicios mejor valorados, encontramos una correlación entre algunas dimensiones.

A continuación, en el gráfico 8 se agrupan estas dimensiones y se interpretan de acuerdo con la apreciación que las familias tienen sobre cada una de estas etapas.

## Gráfico 8

*Correlación de dimensiones de satisfacción de servicio en jardines infantiles privados*



*Grupo 1.* Infraestructura, y su relación con la seguridad, el precio y la ubicación.

*Grupo 2.* Alimentación, y su relación con el personal del jardín y el desarrollo de habilidades.

*Grupo 3.* Tecnología, y su relación con las metodologías de aprendizaje y comunicación.

A continuación, se describen los detalles de cada uno de los grupos resultado del análisis de correlación de categorías.

*Grupo 1.* La infraestructura, relacionada con la expectativa, se da por la aspiración del consumidor de conseguir un lugar donde el niño o la niña tenga interacción con la naturaleza,

con espacios abiertos y, finalmente, un lugar que garantice su seguridad. Si bien las familias no detallan espacios, características específicas o modelan un imaginario puntual de espacios, sí mencionan las características de espacialidad y el gusto por la existencia de zonas verdes. Esta variable se fortalece una vez se verifica el ejercicio de reconocimiento de servicios, lo cual se refleja no solo en lo que la familia espera, sino también en la característica de valor dentro de la oferta de servicios. También hay una relación directa entre las condiciones físicas del jardín y la seguridad, pues en muchos casos se hace hincapié en que la cercanía con precipicios, escaleras o puntos específicos físicos peligrosos puede generar riesgos a nivel general para los niños. Más allá de lo que consideran las familias que es agradable y confortable (términos subjetivos que varían de un ser humano a otro), los usuarios esperan a nivel general que se evite a toda costa exponer a los menores a condiciones peligrosas, por lo que el ideal es entonces tener en mayor medida interacción con espacios seguros.

La categoría ubicación, mencionada en la expectativa, relata las preferencias de cada familia según sus condiciones de vida. Algunos la relacionan con su cercanía al trabajo, pues estos traslados hacen parte de su itinerario cotidiano. En otros casos prefieren cercanía con sus hogares, donde ellos mismos hacen el proceso de recoger y llevar, o, de lo contrario, cuentan con el apoyo de colaboradores internos que los respaldan en esta tarea. Para cada una de las decisiones de las familias que resaltaron la importancia de esta categoría, las condiciones de ubicación son una pieza clave en la decisión de vinculación y, al mismo tiempo, en la permanencia en el jardín.

*Grupo 2.* En cuanto a la alimentación, coincide tanto en la expectativa como en los servicios mejor valorados. Se logra evidenciar una correlación con las estrategias que emplea el jardín

para desarrollar la autonomía del menor (desarrollo de habilidades), además de la respuesta a la necesidad de nutrición y la contribución de conocimientos tales como las asesorías a las familias, para así contribuir desde la experiencia del grupo humano del jardín.

Existe en los usuarios una preocupación por que el menor reciba una adecuada alimentación, por lo que en algunos casos hay familias que deciden no tomar este servicio, en respuesta a diferencias en creencias o costumbres. Entonces, para estos casos el servicio está alineado con el aporte del personal del jardín, para formar al menor en el desarrollo de sus capacidades motrices, para alimentarse de manera individual y para prestarles todo el apoyo en el proceso para conseguir este objetivo.

*Grupo 3.* Finalmente, al abordar otro de los servicios mejor valorados: metodologías de aprendizaje, se debe tener muy en cuenta que también hacen parte del proceso de expectativa. Aunque no es mencionado como tal en este segmento de información, sí existe una relación con la variable personalización (palabra que hace referencia a la atención personalizada hacia el menor) (Palacios y otros, 2019). Las familias esperan que, en una etapa tan fundamental de la vida de los niños y las niñas, exista un acompañamiento profesional que permita obtener conocimiento en determinadas áreas: aprendizaje de un segundo idioma, valores, conocimiento ambiental y manejo de emociones, entre otros. Estos aportes son muy valorados por las familias. “Escoger su talento, explotarlo y manejar sus emociones y todas sus cosas, fue realmente lo que más me llamo la atención” (familia 6, menor 5 años).

La tecnología mencionada en la expectativa, y evaluada dentro del marco de insatisfacción en las dimensiones del modelo Servqual, tiene correlación con la categoría comunicación. En

el proceso de adaptación, cuando el cuidador espera conocer de primera mano las condiciones emocionales y de interacción del menor en su nuevo entorno, se encuentra una petición reiterativa de las familias: la existencia de cámaras para poder observar al pequeño desde cualquier lugar, y de una u otra manera buscar su tranquilidad. “El servicio de cámaras, ya que este servicio generaría más confianza a los padres y podría servir para hacerle seguimiento del aprendizaje del niño” (familia 12, menor 4 años). Sin embargo, este deseo no siempre se pudo cumplir, pues en pocas instituciones se presta este servicio, incluso en algunas se exponen argumentos para de una u otra forma sustentar esta condición. “Nos dieron una explicación del porqué no y creo que es una explicación muy válida, los niños tienen que aprender a que no todo el tiempo tiene que estar supervisados por sus padres, sino también pueden estar con otros adultos y aun así se van a comportar bien, no van a estar violando su intimidad” (familia 3, menor 2 años).

En resumen, una de las actividades que pueden desarrollar los jardines infantiles privados es la investigación sobre la satisfacción de las familias y, a partir de sus resultados, ajustar su oferta de servicio para responder de forma adecuada a las condiciones de vida actuales y a las necesidades de los hogares, y desarrollar estrategias innovadoras que fortalezcan su identidad y les proporcione mayor reconocimiento.

En términos generales, la satisfacción de los padres frente al servicio de los jardines antes de la pandemia era positiva de forma general; sin embargo, las nuevas condiciones de vida se han convertido en un reto tanto para las familias como para los jardines, y es ahí donde las instituciones deben buscar cómo responder y sustentar su propuesta de valor de una forma distinta, para cambiar la insatisfacción y transformarla en una oportunidad de mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araújo, M. C., López-Boo, F., & Tomé, R. (2013). *Panorama sobre los servicios de desarrollo infantil en América Latina y el Caribe*. BID. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama-sobre-los-servicios-de-desarrollo-infantil-temprano-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Arhippainen, L., & Tähti, M. (2003). Empirical Evaluation of User Experience in Two Adaptative Mobile Application Prototypes. *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> International Conference on Mobile and Ubiquitous Multimedia, 10–12. Norrköping, Sweden*. <https://bit.ly/2O2TGWE>
- Asamblea Nacional Constituyente (1991). *Constitución Política de Colombia*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>
- Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). *Social learning theory* (Vol. 1). Prentice Hall.
- Bandura, A. & National Institute of Mental Health (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Barrero F., M. (2011). Normas de Seguridad para jardines infantiles. ABC del bebé, *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/abc-del-bebe/nino/2-a-4-anos/normas-de-seguridad-para-jardines-infantiles-15424#:~:text=Est%C3%A1%20establecido%20que%20el%20lugar,beb%C3%A9s%20deben%20instalarse%20en%20el>
- Calero Martínez, J., y Escardíbul Ferrá, J. O. (2007). Evaluación de servicios educativos: el rendimiento en los centros públicos y privados medido en PISA-2003. *Documents de treball IEB*, 7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2539898>



- Carbonell Foulquié, P., Rodríguez Escudero, A. I., y Pujari, D. (2008). Efectos positivos de la implicación del consumidor en el desarrollo de nuevos servicios. *UCJC Business and Society Review (formerly Known As Universia Business Review)*, 4(19), 100-117. <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/667>
- Carrillo Olivera, A., y Ramírez Martínez, S. J. (2011) Expectativas académicas y laborales de estudiantes próximos a egresar de una licenciatura de Psicología Educativa [tesis de Grado, Universidad Pedagógica Nacional Unidad]. UPN - Ajusco. <http://digitalacademico.ajusco.upn.mx:8080/jspui/handle/123456789/8829>
- Castro Jiménez, R. A. (23 de mayo, 2015). La importancia de una buena alimentación infantil. *Diario de Sevilla*. [https://www.diariodesevilla.es/salud/importancia-buena-alimentacion-infantil\\_0\\_919108407.html](https://www.diariodesevilla.es/salud/importancia-buena-alimentacion-infantil_0_919108407.html)
- Congreso de Colombia (2016). Ley 1804 de 2016 (2 de agosto). Por la cual se establece la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial*, 49.953. [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1804\\_2016.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1804_2016.htm)
- Congreso de Colombia (1994). Ley 115 de 1994 (Febrero 8). “Por la cual se expide la Ley General de Educación”. *Diario Oficial*, 41.214. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=292>
- D’Hertefelt, S. (2000). Emerging and future usability challenges: designing user experiences and user communities. *InteractionArchitect.com*. <http://www.interactionarchitect.com/future/vision20000202shd.htm>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – Dane (4 junio, 2020). Educación Formal (EDUC) Año 2019. *Boletín Técnico*.

[https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/educacion/bol\\_EDUC\\_19.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/educacion/bol_EDUC_19.pdf)

- Dion, P. A., Javalgi, R., & Dilorenzo-Aiss, J. (1998). An Empirical Assessment Of The Zeithaml, Berry And Parasuraman Service Expectations Model. *Service Industries Journal*, 18(4), 66-86.
- Duque Oliva, E. J., y Chaparro Pinzón, C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2012v10n16.1168>
- Epstein, J., y Salinas, K. C. (2004). Partnering with Families and Communities. *Educational Leadership*, 61(8), 12-18.
- Escoriza López, J. (1985). Motivación y aprendizaje. En Mayor, J. (coord.). *Psicología de la educación* (pp. 528-556). Anaya.
- Eyzaguirre Reinoso, O. A. J. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015. *Veritas et Scientia - UPT*, 5(1),16-25. <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>
- Fantuzzo, J., Perry, M. A., & Childs, S. (2006). Parent satisfaction with educational experiences scale: A multivariate examination of parent satisfaction with early childhood education programs. *Early Childhood Research Quarterly*, 21(2), 142-152. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2006.04.002>
- Fourcade, H., y Tuñón, I. (2015). Consonancias y disparidades en las formas en que los niños y las niñas son cuidados, criados y socializados en sus primeros años de vida. En Tuñón, I. (coord.). *Desafíos del desarrollo humano en la primera infancia* (pp. 305-343). Biblos.

- González, P. (11 de diciembre, 2018). Incidencia del abuso de la TIC en preescolares. *ISEP Instituto Superior de Estudios Psicológicos*. <https://www.isep.es/actualidad-educacion/incidencia-del-abuso-de-uso-de-tic-en-preescolares/>
- Greenberg, L. S., y Paivio, S. C. (2007), *Trabajar con las emociones en psicoterapia* (C. Mateu Marqués, B. Pérez y M. Blasco Pérez, trads.). Paidós.
- Hassan Montero, Y., y Martín Fernández, F. J. (7 de septiembre, 2005). La Experiencia del Usuario. *No solo usabilidad*, 4. <https://bit.ly/2jHhKAI>
- Heller, A. (1989). *Teoría de los sentimientos*. Fontamara.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Hill, P. S. (1992). Kindergarten. Association for Childhood Education International. *ERIC*, ED346995. <https://eric.ed.gov/?id=ED346995>
- Horovitz, J. (2000). *La calidad del servicio*. Pearson.
- Huete, L. (2001). Servicios y beneficios. La fidelización de clientes y empleados. *Deusto*.
- Jaramillo, L. (2010). Antecedentes históricos de la educación en Colombia. *Historia de la educación mundial y en Colombia*, 19-68. Universidad del Norte. <http://ylang-ylang.uninorte.edu.co:8080/drupal/files/AntecedentesHistoricosEducacionColombia.pdf>
- Leiter, V., & Wyngaarden Krauss, M. (2004). Claims, barriers, and satisfaction: Parents' requests for additional special education services. *Journal of Disability Policy Studies*, 15(3), 135-146.
- Lewin, K. (1936). *Principles of Topological Psychology*. McGraw-Hill.

- López-Boo, F., Araújo, M. C., y Tomé, R. (2016). *¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil? Guía de herramientas*. BID.  
<https://publications.iadb.org/es/publicacion/17065/como-se-mide-la-calidad-de-los-servicios-de-cuidado-infantil-guia-de-herramientas>
- Los mejores jardines de Colombia (2018). *Acreditación de calidad en Educación Preescolar*.  
<https://losmejoresjardines.com/acreditacion/>
- Manhey M., M. (21 de abril, 2020). *¿Tenemos que replicar el jardín infantil en casa en tiempos de pandemia?: mitos y preocupaciones*. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile. <http://www.facso.uchile.cl/noticias/162714/tenemos-que-replicar-el-jardin-infantil-en-casa-en-la-pandemia>
- Marzo, J. C., Martínez-Tur, V., Ramos, J., y Peiró, J. M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14(4), 765-770. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=796>
- Mayor, J. (coord.) (1985). *Psicología de la educación*. Anaya.
- Navarrete, J. M. (2004). Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo. *Investigaciones sociales*, 8(13), 277-299.
- Ministerio de Educación de Chile (2017). *¿Cómo nació el kindergarten? REVEDUC Revista de Educación*, 378, 36-38.  
<https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/5054>
- Moliner Velázquez, B., y Berenguer Contrí, G. (2011). El efecto de la satisfacción del cliente en la lealtad: aplicación en establecimientos minoristas. *Cuadernos de Administración*, 24(42), 101-124.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2252855>

- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://dx.doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Moreno, T. (2007). El marco de referencia de la Fundación. Fortaleciendo el ambiente de cuidado del niño pequeño. *Espacio para la Infancia*, 28, 3-9. [https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos\\_ficha.aspx?id=1925](https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=1925)
- Muñoz Polit, M. (2006). Las necesidades desde el punto de vista de la psicología gestalt. *Psicología Humanista* (Vol. 2). IHPG.
- Oliver, R. L., & Westbrook, R. A. (1993). Profiles of consumer emotions and satisfaction in ownership and usage. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 6, 12-27. <https://bit.ly/3wNQyUs>
- Oliver, R. L., & Winer, R. S. (1987). A framework for the formation and structure of consumer expectations: Review and propositions. *Journal of Economic Psychology*, 8(4), 469-499. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(87\)90037-7](https://doi.org/10.1016/0167-4870(87)90037-7)
- Ortony, A., Clore, G. L., y Collins, A. (1996). *La estructura cognitiva de las emociones*. Siglo XXI.
- Palacios Martínez, I. (dir.), Alonso Alonso, R., Cal Varela, M., Calvo Benzies, Y., Fernández Polo, F. J., Gómez García, L., López Rúa, P., Rodríguez Rodríguez, Y., y Varela Pérez, J. R. (2019). Personalización. *Dicenlen. Diccionario electrónico de enseñanza y aprendizaje de lenguas*. <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/personalizacion>
- Parasuraman, V. A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

[https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/247373898\\_Refinement\\_and\\_reassessment\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_instrument/links/5559ea3d08ae6fd2d82817fa/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-instrument.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/247373898_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_instrument/links/5559ea3d08ae6fd2d82817fa/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-instrument.pdf)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

[https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

<https://www.jstor.org/stable/1251430>

Parasuraman, B. A. (1999). *El papel de la Tecnología en la prestación de servicios y el logro de la Excelencia en el marketing*. EOI Escuela de Organización Industrial.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=foAtpbcbf3EC&oi=fnd&pg=PA6&dq=Parasuraman+1999+el+papel+de+la+tecnologia&ots=R-18ZiqG1&sig=7a2ACIDZw-02Vsu65XkBB8J\\_gKA#v=onepage&q=Parasuraman%201999%20el%20papel%20de%20la%20tecnologia&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=foAtpbcbf3EC&oi=fnd&pg=PA6&dq=Parasuraman+1999+el+papel+de+la+tecnologia&ots=R-18ZiqG1&sig=7a2ACIDZw-02Vsu65XkBB8J_gKA#v=onepage&q=Parasuraman%201999%20el%20papel%20de%20la%20tecnologia&f=false)

- Pastés Rentería, L. F. (2015). *Plan de mercadeo para el jardín infantil La Casita de Dulce* [tesis de Grado, Universidad Autónoma de Occidente]. UAO Virtual. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/7951>
- Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2014). Definición de satisfacción del cliente. *Definición.de*. <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Pichardo Martínez, M. del C., García Berbén, A. B., De la Fuente Arias, J., y Justicia Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(1). <https://redie.uabc.mx/index.php/redie/article/view/153>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage*. Harvard Business Press.
- Poblete, X., Sepúlveda, P., Orellana, V., y Abarca, G. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>
- Pulido Bernal, A. V. (2018). *Plan de mercadeo para el jardín infantil Crecer proyecto educativo* [tesis de Grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/36706?locale-attribute=es>
- Quintanilla, I. (2003). *Psicología del consumidor*. Valencia. <http://tdgc-dgpasiclaudia.yolasite.com/resources/PREVIEW-LIBRO-9788483229576.pdf>
- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. McGraw-Hill.
- Roederer, C. (2013) *Marketing and experiential consumption*. Éditions EMS.

- Ruiz Salazar, J. C. (2008). Actitud del consumidor frente a los jardines infantiles en estratos 4, 5 y 6 en el norte de Bogotá [tesis de Grado, Universidad de los Andes]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/23925>
- Saavedra Norambuena, C. (6 de mayo, 2013). Por qué es bueno que niños y niñas asistan al jardín infantil. *Educación 2020*. <http://educacion2020.cl/noticias/por-que-es-bueno-que-ninos-y-ninas-asistan-al-jardin-infantil/>
- Sánchez Quintero, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. *Serie Investigación*. Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACC%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Schraer, R., y Gallas, D. (11 de agosto, 2020). Coronavirus en las escuelas: qué tan peligroso es el covid-19 para los niños y otras preguntas sobre el riesgo de contagio en la vuelta a las aulas. *BBC News*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-53742261>
- Semana (23 de mayo, 2019). *Primera infancia*. ¿Hasta cuándo la informalidad de los jardines infantiles? <https://www.semana.com/educacion/articulo/la-informalidad-de-los-jardines-privados-y-publicos/615240/>
- Semana (4 de enero, 2017). *Jardines infantiles, el sector de la informalidad*. <https://www.semana.com/educacion/articulo/legislacion-de-los-jardines-infantiles-en-colombia/459928>
- Simón Ballesteros, V. J. (2005). Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carroceros de autocares y autobuses. [trabajo de fin de estudios, Universidad de Sevilla]. E-REdING. <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/direccion/1%252F>



- Sutil, D. J., y Perán López, J. (2012). *Neuroarquitectura y comportamiento del consumidor: una propuesta de modelo de diseño*. Revista de Universidad Rey Juan Carlos. <https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/11319/NEUROARQUITECTURA%20Y%20COMPORTAMIENTO%20DEL%20CONSUMIDO1.pdf;jsessionid=F82535B5CB8C2C1FAC39D03135828C2D?sequence=1>
- Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del Cliente*. <https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
- Thorne, F. C. (1963). The clinical use of peak and Nadir experience reports. *Journal of Clinical Psychology*, 12(2), 248-450.
- Tolman, E. C. (1959). Principles of purposive behavior. *Psychology: A study of a science*, 2, 92-157.
- Tuñón, I. (coord.) (2015). *Desafíos del desarrollo humano en la primera infancia*. Biblos.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Zafra, M. G. (30 de junio, 2019). Marketing de Expectativas, más que necesidad o deseo. Mercedes g zafra. *Marketing & Social Media*. <https://mercedesgzafra.es/marketing-de-expectativas/>
- Zapata, B. E., y Ceballos, L. (2010). Opinión sobre el rol y perfil del educador para la primera infancia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 8(2), 1069-1082. <http://revistaumanizales.cinde.org.co/rlcsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/91>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., y Berry, L. L. (1993) *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos.