

Universidad de Ciencias Comerciales

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera de Marketing y Publicidad



Tema:

La percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios del CDI “Claudia Chamorro” y su relación con la necesidad de mejorar la oferta ante la creciente demanda en el segundo semestre de 2024.

Autores

Br. Rosa Isabel Balitan Rosales

Br. Ileana Ramírez Lacayo

Asesor técnico:

Ricardo Antonio Delgadillo García

Lic. En Diseño Gráfico

Managua, Nicaragua 2024

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios y luego a todas las personas que nos han apoyado y han hecho posible la realización de este trabajo. A mi abuela y madre Elida Balitan quien fue un pilar fundamental en mi formación personal y profesional a quien valoro y atesoro por cada sacrificio realizado por mí. A mi hija Luciana Valentina porque ha sido un impulso y significado de motivación en cada paso para no rendirme en los estudios y ser un ejemplo a seguir.

DEDICATORIA

Primeramente, agradecida con Dios por haberme permitido llegar hasta aquí, nunca soltarme de su mano en momentos de obstáculos, siempre me dio luz y dirección Marvin Jiménez, a mis padres por darme las herramientas e inculcarme en principios y valores que los honro hasta el día de hoy.

AGRADECIMIENTOS

Nuestra mayor honra y agradecimiento a nuestro Padre Celestial, por llenarnos de paciencia y entendimiento porque sin su voluntad no estaríamos hoy aquí cumpliendo una más de nuestras metas, a la familia que siempre están pendientes en los procesos y nunca nos han dejado solas. A nuestro asesor técnico el Licenciado Ricardo Antonio Delgadillo García, por su paciencia y disposición brindada.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio aborda la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios brindados por el Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “Claudia Chamorro”, ubicado en el mercado “Roberto Huembes” en el municipio de Managua. Este centro, administrado por la Alcaldía de Managua, desempeña un rol esencial en la atención a niños y niñas, ofreciendo servicios en un entorno de alta vulnerabilidad social.

La investigación tiene como propósito evaluar las percepciones de los usuarios para sustentar una propuesta orientada al crecimiento y ampliación de los servicios del CDI, respondiendo a la creciente demanda en la zona. A partir de un diagnóstico situacional (Aquí es pertinente declarar quién lo solicito y para qué), se identificó que el municipio de Managua presenta una demanda potencial significativa que podría ser cubierta por el CDI. Además, su ubicación estratégica, con fácil acceso y un ambiente propicio, lo posiciona como un recurso clave para las familias de la comunidad.

El análisis técnico evidencia que el CDI cuenta con una organización eficiente, personal cualificado y el cumplimiento de los requisitos legales que regulan los Centros de Desarrollo Infantil, lo que fortalece su capacidad para expandir sus servicios. Asimismo, un estudio financiero concluye que la inversión necesaria para la ampliación es viable y está alineada con el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y Desarrollo Humano, garantizando su sostenibilidad y congruencia con los objetivos nacionales.

Finalmente, se proyectan impactos positivos derivados de la mejora del CDI, tanto para el desarrollo de la comunidad local como para el fortalecimiento del tejido social y económico de la ciudad de Managua. Este estudio se presenta como una herramienta estratégica para garantizar que los servicios del CDI “Claudia Chamorro” continúen contribuyendo al bienestar infantil y al desarrollo integral de las familias beneficiarias.

ABSTRACT

This study addresses the perception of beneficiaries regarding the quality of services provided by the “Claudia Chamorro” Child Development Center (CDI), located in the “Roberto Huembes” market in the municipality of Managua. This center, managed by the Mayor of Managua, plays an essential role in caring for children, offering services in an environment of high social vulnerability.

The purpose of the research is to evaluate the perceptions of users to support a proposal aimed at the growth and expansion of CDI services, responding to the growing demand in the area. Based on a situational diagnosis (Here it is pertinent to state who requested it and for what purpose), it was identified that the municipality of Managua presents a significant potential demand that could be covered by the CDI. In addition, its strategic location, with easy access and a favorable environment, positions it as a key resource for families in the community.

The technical analysis shows that the CDI has an efficient organization, qualified personnel, and compliance with the legal requirements that regulate Child Development Centers, which strengthens its capacity to expand its services. Likewise, a financial study concludes that the investment necessary for the expansion is viable and is aligned with the National Plan to Fight Poverty and Human Development, guaranteeing its sustainability and congruence with national objectives.

Finally, positive impacts derived from the improvement of the CDI are projected, both for the development of the local community and for the strengthening of the social and economic fabric of the city of Managua. This study is presented as a strategic tool to ensure that the services of the “Claudia Chamorro” CDI continue to contribute to child well-being and the comprehensive development of the beneficiary families.

ÍNDICE

Contenido

ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Antecedentes y Contexto del Problema.....	9
1.3 Descripción del Problema.....	12
1.4 Preguntas de Investigación	13
1.6 Alcances y Limitaciones	15
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 Marco Conceptual, Teórico e Histórico	19
2.1.6 Instituciones	21
Misión.....	24
Visión	24
CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	25
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	39
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES	41

INTRODUCCIÓN

La presente investigación evalúa la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “Claudia Chamorro”, administrado por la Alcaldía de Managua. Este centro, ubicado en el mercado “Roberto Huembes”, brinda atención integral a niños y niñas de 1 a 6 años, con un horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y fue creado con el propósito de ofrecer a las familias trabajadoras un espacio seguro, acogedor y educativo para el cuidado de sus hijos.

El CDI “Claudia Chamorro” desempeña un papel crucial al proporcionar servicios que incluyen educación, seguridad y una alimentación balanceada, garantizando así un entorno propicio para el desarrollo infantil. Este tipo de centros se convierte en un soporte indispensable para las familias que carecen de recursos o alternativas adecuadas para el cuidado de sus hijos durante la jornada laboral. Asimismo, el personal del CDI recibe capacitación constante, lo que asegura la calidad en la atención y el cuidado que se brinda a los infantes.

La investigación busca no solo comprender cómo los beneficiarios perciben estos servicios, sino también generar insumos que permitan identificar fortalezas y áreas de mejora. A partir de los hallazgos, se pretende proponer estrategias orientadas al crecimiento y ampliación del CDI, en respuesta a la creciente demanda que caracteriza su entorno. Este estudio contribuye al diseño de soluciones sostenibles que promuevan el bienestar de las familias y fortalezcan la capacidad de los Centros de Desarrollo Infantil para responder a las necesidades de la comunidad.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes y Contexto del Problema

El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “Claudia Chamorro”, ubicado en el mercado “Roberto Huembes” en Managua, fue fundado en el año 1983, con el nombre de Guardería Claudia Chamorro, con el objetivo de ayudar a las comerciantes. El terreno donde fue construido actualmente es propiedad de la Alcaldía de Managua, se encuentra dentro del centro de compras Mercado Roberto Huembés; cabe señalar que antes de esa fecha no existía este tipo de proyecto. Lleva el nombre de Claudia Chamorro en honor a su legado de amor y servicio a los más necesitados. Claudia Chamorro, originaria de Granada, Nicaragua, provenía de una familia representativa de la aristocracia granadina y destacó desde joven por su alegría, carisma y compromiso social. Su participación en instituciones humanitarias como el Cuerpo de Bomberos y la Cruz Roja evidenció su valentía y entrega desinteresada a quienes más lo necesitaban. Su fallecimiento prematuro en 1977, a la edad de 22 años, marcó a la comunidad, consolidando su memoria como un ejemplo de dedicación y solidaridad.

El CDI “Claudia Chamorro” fue creado con la misión de brindar un espacio seguro, educativo y accesible para niños y niñas de familias trabajadoras. Este centro ha desempeñado un papel crucial en la comunidad, ofreciendo servicios esenciales como educación, seguridad y alimentación balanceada, lo que ha contribuido a mejorar el bienestar de numerosas familias de la zona. Su prestigio, ubicación estratégica y la calidad de sus servicios han incrementado su demanda en los últimos años, presentando nuevos retos para garantizar una atención adecuada a todos los beneficiarios.

Actualmente, el CDI enfrenta el desafío de atender una demanda creciente que pone en tensión su capacidad operativa y los recursos disponibles. Si bien el centro ha demostrado ser un pilar en la comunidad, esta situación plantea la necesidad de evaluar cómo los beneficiarios perciben la calidad de los servicios y



qué aspectos requieren fortalecimiento para garantizar su sostenibilidad y crecimiento. Este diagnóstico es fundamental para proponer soluciones que permitan mejorar la oferta del CDI y responder eficazmente a las necesidades de las familias que dependen de este servicio.

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Evaluar la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios brindados por el CDI “Claudia Chamorro” durante el segundo semestre del año 2024, con el propósito de identificar áreas de mejora y proponer estrategias para responder a la creciente demanda.

1.2.2 Objetivos Específicos

Caracterizar a los beneficiarios del CDI según criterios sociodemográficos y de uso de los servicios.

Identificar los servicios ofrecidos por el CDI y evaluar su percepción por parte de los beneficiarios.

Analizar las principales motivaciones de los beneficiarios para utilizar los servicios del CDI.

1.3 Descripción del Problema

El Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “Claudia Chamorro” enfrenta una creciente demanda que excede su capacidad instalada, limitando la cantidad de niños que puede atender. Este escenario se debe a que las instalaciones y el equipamiento del CDI están diseñados para un número específico de beneficiarios, lo que impide dar respuesta a todas las familias que solicitan el servicio.

La limitada capacidad del centro, junto con su ubicación estratégica y la calidad reconocida de sus servicios, ha generado una alta demanda por parte de la comunidad. Sin embargo, esta situación plantea desafíos significativos, tanto para la satisfacción de las necesidades de las familias como para el cumplimiento de la misión social del CDI. Para responder a esta problemática, es necesario evaluar la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios y analizar los factores que impulsan la creciente demanda, con el objetivo de proponer soluciones que permitan ampliar la capacidad del centro y garantizar su sostenibilidad.

1.4 Preguntas de Investigación

¿Qué percepción tienen los padres de familia sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el CDI “Claudia Chamorro”?

¿Cuáles son las principales motivaciones de las familias para demandar los servicios del CDI?

¿Qué características sociodemográficas y laborales presentan los padres de familia cuyos niños reciben atención en el CDI?

¿Qué factores limitan la capacidad del CDI para atender la creciente demanda de sus servicios?

1.5 Justificación

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de los beneficiarios sobre los servicios brindados por el CDI “Claudia Chamorro”. Este estudio es relevante debido a la creciente aceptación y demanda que los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) han experimentado en los últimos años, lo que evidencia su importancia para las familias de la comunidad.

Comprender el perfil de la demanda, incluyendo aspectos como el nivel educativo, ingresos familiares, ocupación, ubicación domiciliar y estado civil de los padres o tutores, permitirá generar un diagnóstico integral de los usuarios actuales y potenciales. Este análisis es fundamental para identificar las modificaciones y ampliaciones necesarias en las instalaciones y servicios del CDI, garantizando que estas mejoras respondan eficazmente a las necesidades de los beneficiarios.

Además, este estudio contribuirá a optimizar la selección de los beneficiarios, asegurando que los recursos y espacios limitados del CDI se asignen a quienes más lo necesitan. Con ello, no solo se fortalecerá la capacidad del centro para atender a su comunidad, sino que también se potenciará su impacto social, promoviendo un entorno más inclusivo y adaptado a las realidades de las familias.

1.6 Alcances y Limitaciones

Alcances

Este estudio se desarrollará durante el segundo semestre del año 2024 en la ciudad de Managua, Nicaragua. Su objetivo principal es evaluar la percepción de los beneficiarios del CDI “Claudia Chamorro” con el propósito de sugerir mejoras en los servicios ofrecidos. Los hallazgos permitirán:

1. Generar un diagnóstico que apoye la planificación estratégica del CDI.
2. Proponer ajustes en la oferta de servicios para responder a la creciente demanda.
3. Optimizar el proceso de selección de beneficiarios, garantizando un uso eficiente de los recursos.

Limitaciones

Aunque la investigación tiene un alto interés social e institucional, enfrenta ciertas limitaciones, entre ellas:

1. **Tiempo:** La investigación abarca un período específico (segundo semestre de 2024), lo que podría limitar un análisis más profundo de las percepciones a largo plazo.
2. **Recursos:** La recopilación de información detallada y representativa dependerá de la disponibilidad de recursos humanos y materiales para realizar encuestas o entrevistas.
3. **Accesibilidad:** Algunos beneficiarios o posibles usuarios pueden no estar disponibles para participar en el estudio, lo que podría limitar la representatividad de los datos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	SUB VARIABLES	INDICADOR	PREGUNTAS
Clasificar a los beneficiarios del CDI.	Nivel de Ingresos monetarios. Sector económico donde laboran los padres.	Monto de salarios. Centro laboral.	Salario o ingreso promedio de los padres de familia.	¿Cuánto es el ingreso promedio mensual de los padres de familia cuyos niños reciben el servicio del CDI? ¿Cuántos niños tienen padres que son comerciantes?
Determinar los servicios que brinda el CDI.	Grado de comunicación de los padres con el personal del CDI.	Información manejada por los padres de familia	Frecuencia de reuniones de padre de familia	¿Los padres de familia conocen las atenciones que se les brinda a sus niños?
Calcular el número de solicitudes de matrícula que realizan al CDI.	Matriculas recibidas.	Grado de deserción	Cantidad de alumnos matriculados	¿Cuántas solicitudes de ingresos de niños recibe el CDI?

Definir los motivos por los que buscan el servicio CDI.	Padres solteros. Madres solteras. Comerciantes. Trabajadores de empresas	Cantidad de hijos menores. Grado de complejidad del horario laboral.	Cantidad de padres que tienen a sus hijos por ser comerciantes.	¿Cuáles son los motivos por los cuales demandan los servicios del CDI?
---	---	---	---	--

1.7 Hipótesis

Hipótesis General

La percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios brindados por el CDI “Claudia Chamorro” está influenciada por la limitada capacidad del centro y la creciente demanda de atención, lo que resalta la necesidad de ampliar y mejorar sus instalaciones y servicios.

Hipótesis Específicas

Los servicios ofrecidos por el CDI “Claudia Chamorro” son percibidos como de mayor calidad en comparación con los de otros Centros de Desarrollo Infantil de la misma localidad.

La ampliación de los servicios del CDI “Claudia Chamorro” permitirá atender de manera más eficiente la creciente demanda, mejorando la satisfacción de los beneficiarios.

Los niños en edades comprendidas entre 1 y 3 años representan el grupo con mayor demanda para ingresar al CDI “Claudia Chamorro”.

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Conceptual, Teórico e Histórico

2.1.1 Introducción

La presente investigación analiza la percepción de los beneficiarios sobre los servicios del CDI "Claudia Chamorro", considerando enfoques desde la investigación de mercado, marketing social y la satisfacción del cliente. Estas disciplinas aportan herramientas fundamentales para comprender cómo los servicios ofrecidos responden a las necesidades de los usuarios y qué estrategias pueden implementarse para mejorar su impacto y alcance.

2.1.2 Investigación de Mercado y Satisfacción del Cliente

La investigación de mercado se define como "el proceso sistemático de recopilación, registro y análisis de datos sobre problemas relacionados con la comercialización de bienes y servicios" (Kotler & Keller, 2016). En el contexto de servicios sociales como los CDI, esta herramienta permite identificar el perfil de los beneficiarios, evaluar la calidad percibida de los servicios y analizar la relación entre las expectativas y las experiencias reales de los usuarios.

Por su parte, la satisfacción del cliente está asociada al nivel en que un servicio cumple con las expectativas del usuario (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2017). En el caso del CDI "Claudia Chamorro", la percepción de satisfacción es esencial para garantizar la sostenibilidad del servicio, generar confianza en la comunidad y justificar posibles inversiones para su mejora.

2.1.3 Marketing Social

El marketing social busca aplicar principios de marketing para influir en el comportamiento de los individuos, mejorando su bienestar y el de la sociedad (Kotler & Zaltman, 1971). En el caso de los CDI, este enfoque permite diseñar estrategias para fomentar la confianza de los padres en los servicios ofrecidos y promover la participación activa de la comunidad en su gestión y desarrollo.

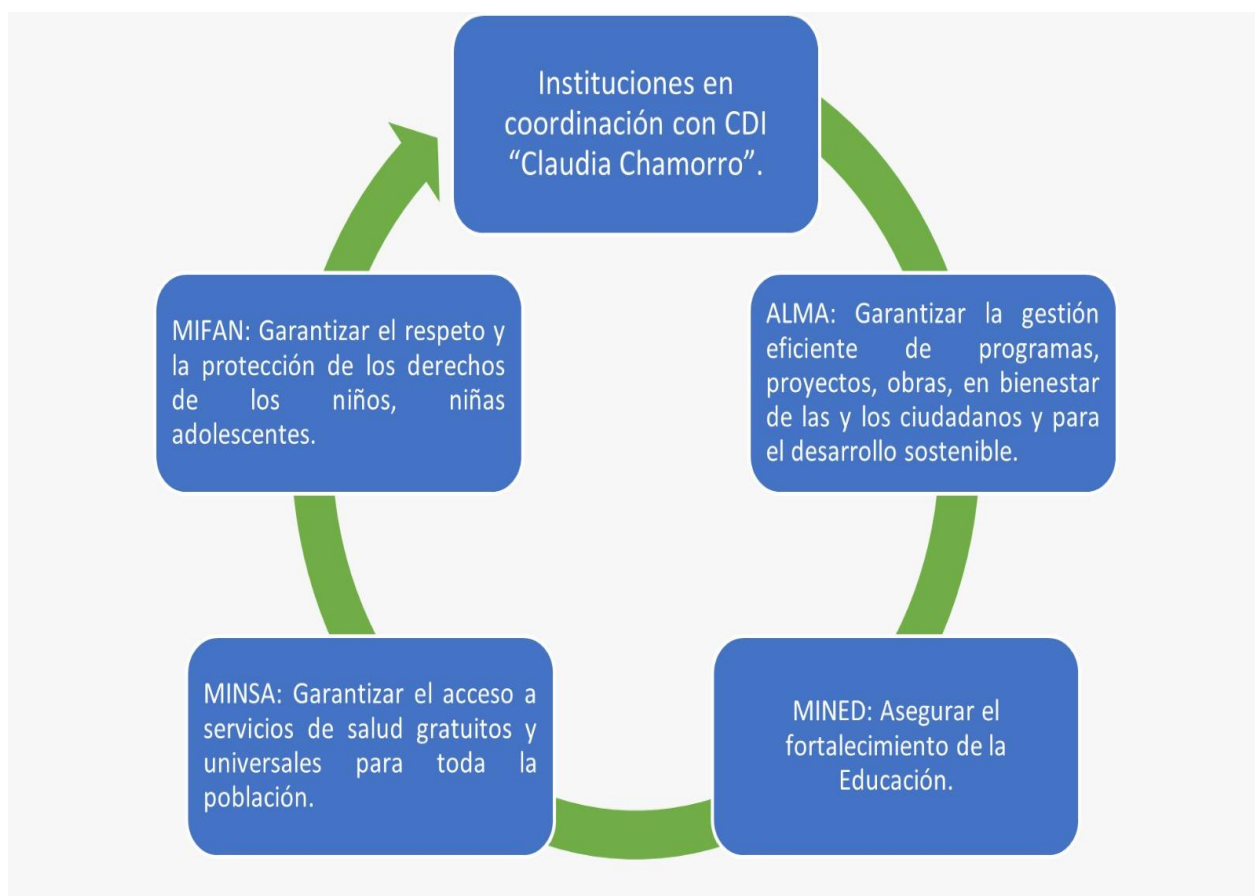
2.1.4 Desarrollo Infantil y Educación Inicial

Los Centros de Desarrollo Infantil, según la metodología de María Montessori, son espacios diseñados para estimular el desarrollo integral de los niños en un ambiente seguro y estructurado. Montessori (1995) enfatiza que "un entorno preparado y con rutinas establecidas fomenta la independencia, la confianza y el desarrollo natural del niño". Este principio se alinea con los objetivos de los CDI, que incluyen educación inicial, cuidado nutricional y actividades recreativas para niños menores de seis años.

2.1.5 Contexto Histórico e Institucional

El CDI "Claudia Chamorro", administrado por la Alcaldía de Managua, forma parte de una red de centros subvencionados cuyo objetivo es ofrecer atención integral a niños de familias trabajadoras. Desde su fundación, este centro ha desempeñado un papel clave en la restitución de derechos de la niñez, conforme al *Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano (2022-2026)*, que establece la atención a la primera infancia como una prioridad nacional (Gobierno de Nicaragua, 2022).

2.1.6 Instituciones



2.2 Relevancia del Marketing Social en los CDI

Los CDI no solo brindan servicios esenciales como educación y alimentación, sino que también son instrumentos para promover el desarrollo humano y la equidad social. Desde el punto de vista del marketing social, es crucial evaluar cómo los beneficiarios perciben estos servicios y qué factores influyen en su satisfacción y fidelidad. Según Kotler y Lee (2005), la implementación de estrategias basadas en marketing social puede mejorar la percepción pública y la aceptación de servicios sociales.

Factores Clave en la Percepción de los Beneficiarios

Calidad del Servicio: Incluye aspectos como la atención personalizada, la seguridad y la infraestructura.

Accesibilidad: Relacionada con la ubicación, horarios y costos.

Confianza: La percepción de que los servicios cumplen con altos estándares éticos y profesionales.

2.3 Marco Legal y Político

El CDI "Claudia Chamorro" opera bajo el marco de leyes y políticas nacionales que garantizan la atención integral de la niñez, tales como:

Constitución Política de Nicaragua: Establece el derecho a la salud, la educación y la protección de la niñez (Art. 59, 71 y 76).

Código de la Niñez y la Adolescencia (Ley No. 287): Reafirma los derechos intrínsecos de los niños a un desarrollo integral.

Política Nacional de Primera Infancia: Prioriza la atención integral de niños menores de seis años, asegurando su desarrollo físico, cognitivo y emocional.

2.4 Aportes al Desarrollo Infantil

El enfoque integral de los CDI fomenta el desarrollo de habilidades motoras, cognitivas y emocionales en la niñez temprana. Investigaciones en psicopedagogía (Ornstein & Hunkins, 2018) destacan la importancia de intervenciones tempranas en contextos educativos para mejorar el aprendizaje y la adaptación social a lo largo de la vida.

Conclusión del Marco Referencial

El análisis del CDI "Claudia Chamorro" desde las perspectivas de marketing social, satisfacción del cliente e investigación de mercado permite comprender mejor las dinámicas entre los servicios ofrecidos y las necesidades de los beneficiarios. Además, los marcos legales e institucionales proporcionan una base sólida para justificar propuestas de mejora y ampliación, alineadas con las políticas nacionales y las expectativas de la comunidad.



Misión

Brindar atención integral a niños y niñas menores de 6 años, con el objetivo de garantizar su educación inicial, nutrición, protección y cuidado.

Visión

Formar a los niños y niñas de manera integral, en un ambiente afectivo que propicie su desarrollo.

CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Estudio

La presente investigación adopta un enfoque mixto, integrando elementos cualitativos y cuantitativos. Este enfoque permite obtener una visión integral de la percepción de los beneficiarios, combinando el análisis estadístico de datos numéricos con la interpretación detallada de opiniones y experiencias. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), los estudios mixtos son ideales cuando se busca profundizar en la comprensión de fenómenos complejos.

En este caso, se emplean métodos cuantitativos para calcular indicadores como el número de solicitudes realizadas al CDI y métodos cualitativos para explorar los motivos y percepciones detrás de la demanda de los servicios. La recolección de datos se llevará a cabo mediante encuestas estructuradas y entrevistas semi-estructuradas dirigidas a los padres de familia, quienes representan a los beneficiarios principales.

3.2 Área de Estudio

La investigación se llevará a cabo en el Centro de Desarrollo Infantil (CDI) “Claudia Chamorro”, ubicado contiguo a la librería Jeremías 33.3, en el distrito V de Managua. Este CDI fue seleccionado por su tamaño y su alta demanda, derivada de su ubicación estratégica y su reputación en la comunidad. Este entorno representa un caso significativo para el análisis, ya que concentra una amplia variedad de usuarios con diferentes perfiles sociodemográficos.

3.3 Unidades de Análisis: Población y Muestra

La población de estudio está compuesta por los usuarios de los servicios del CDI “Claudia Chamorro”, principalmente los padres de familia o tutores de los niños atendidos en el centro.

El muestreo será de tipo no probabilístico, por conveniencia, seleccionando un 20% de los usuarios del CDI. Este porcentaje asegura una representación adecuada de la población y permite evaluar aspectos clave como la percepción de la calidad del servicio, la satisfacción general y los motivos para elegir este CDI. Este enfoque es recomendado cuando se tienen limitaciones de tiempo o recursos, como lo señalan Etikan, Musa y Alkassim (2016).

3.4 Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos

Para cumplir con los objetivos de la investigación, se emplearán los siguientes métodos e instrumentos:

Métodos:

Encuestas estructuradas: Diseñadas para recopilar información cuantitativa sobre la satisfacción, percepción de calidad y recomendaciones relacionadas con los servicios del CDI.

Entrevistas semi-estructuradas: Orientadas a obtener información cualitativa más profunda sobre los motivos y experiencias de los beneficiarios.

Instrumentos:

Encuestas digitales: Las encuestas serán diseñadas y aplicadas a través de Google Forms, permitiendo una recopilación eficiente y sistemática de datos. Los resultados se almacenarán automáticamente en hojas de cálculo, facilitando el análisis estadístico.

Guías de entrevista: Elaboradas para estructurar las conversaciones con los padres, asegurando que se aborden los temas clave relacionados con la percepción y necesidades.

Fases del Proceso:

- Revisión bibliográfica para diseñar las encuestas y entrevistas.
- Validación de los instrumentos a través de un panel de expertos.
- Aplicación de encuestas y entrevistas.
- Análisis de datos cualitativos y cuantitativos.

3.5 Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se garantiza mediante la revisión y prueba piloto de las encuestas y entrevistas, asegurando que las preguntas sean claras, relevantes y consistentes con los objetivos del estudio. Además, la validez del contenido está respaldada por el uso de metodologías comprobadas en investigaciones sociales y la asesoría de expertos en la materia.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), la validez de los instrumentos cualitativos y cuantitativos radica en su capacidad para capturar datos precisos y pertinentes, mientras que su confiabilidad se asegura mediante la estandarización de los procedimientos de aplicación.

3.6 Procesamiento de Datos y Análisis de la Información

Los datos recopilados se procesarán y analizarán de la siguiente manera:

Cuantitativos:

1. Los datos obtenidos de las encuestas serán organizados en hojas de cálculo para su análisis estadístico descriptivo (promedios, porcentajes y gráficos).
2. Se generarán indicadores clave sobre la percepción general, niveles de satisfacción y las principales áreas de mejora identificadas.

Cualitativos:

1. Las entrevistas se transcribirán y analizarán utilizando técnicas de análisis de contenido, categorizando las respuestas en temas relevantes para el estudio.
2. Los resultados cualitativos permitirán enriquecer y contextualizar los hallazgos cuantitativos.

Informe Final:

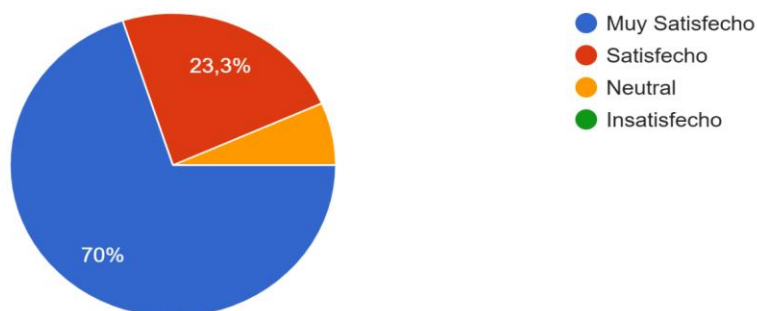
La información será integrada en un informe que combine estadísticas descriptivas con análisis interpretativos, destacando las percepciones de los beneficiarios y las recomendaciones específicas para la mejora de los servicios del CDI.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En base a nuestra investigación empleamos una metodología ágil para cuantificar la operacionalización de las variables de clasificación orientado la percepción por los usuarios del CDI “Claudia Chamorro”.

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los servicios que brinda el CDI Claudia Chamorro?

30 respuestas

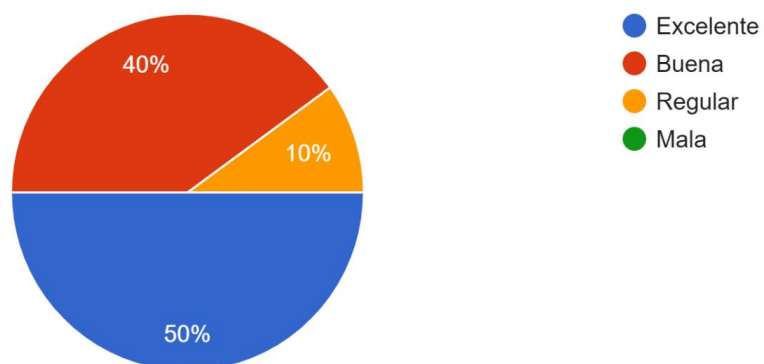


Autoría Propia

Un 70% del total de la muestra indica estar muy satisfecho con los servicios del CDI.

2. ¿Cómo calificaría la calidad de la educación proporcionada en el CDI?

30 respuestas

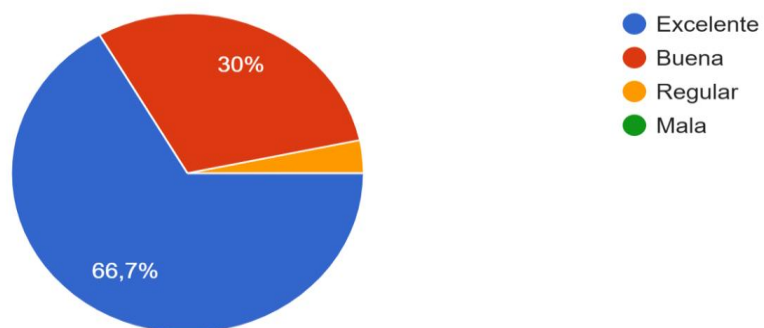


Autoría propia

El 50% del total de la muestra aprueba de manera excelente la educación brindada por el centro, un 40% como una buena educación y un 10% como regular.

3. ¿Está satisfecho con las condiciones de seguridad en el CDI?

30 respuestas

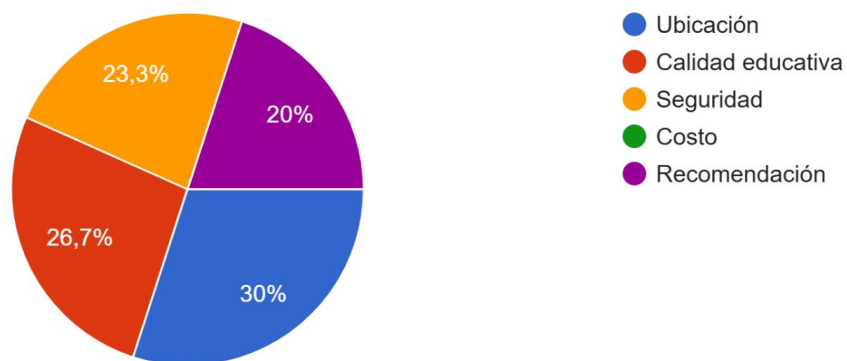


Autoría propia

Un 66.7% indica estar satisfecho con las condiciones de seguridad del CDI.

4. ¿Cuál es la principal razón por la que eligió el CDI Claudia Chamorro para su hijo(a)?

30 respuestas

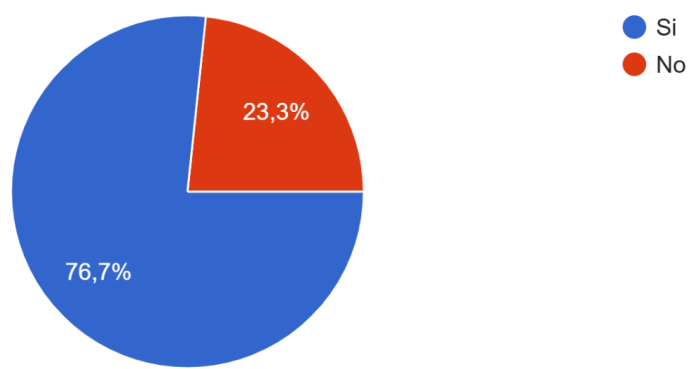


Autoría propia

Un 30% de la muestra total indica que le favorece la ubicación del CDI.

5. ¿Considera que el horario del CDI (7:00 am – 4:30 pm) es conveniente para su familia?

30 respuestas

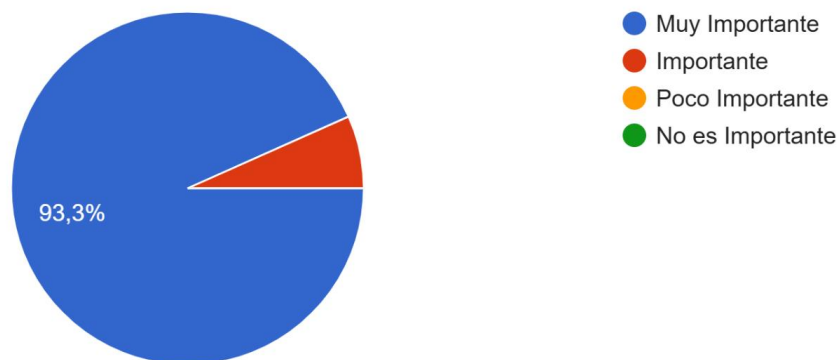


Autoría Propia

Un 76.7% considera que el horario establecido en el centro es conveniente para las familias, mientras que un 23.3% está en desacuerdo.

7. ¿Qué tan importante es para usted que el CDI ofrezca actividades didácticas y lúdicas?

30 respuestas

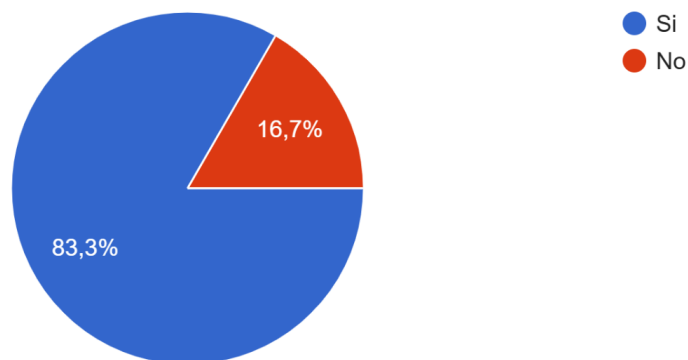


Autoría Propia

Un 93.3% de la muestra total indica como muy importantes las actividades brindadas en el CDI Claudia Chamorro.

9. ¿Considera que el CDI necesita ampliar su capacidad para atender a mas niños?

30 respuestas

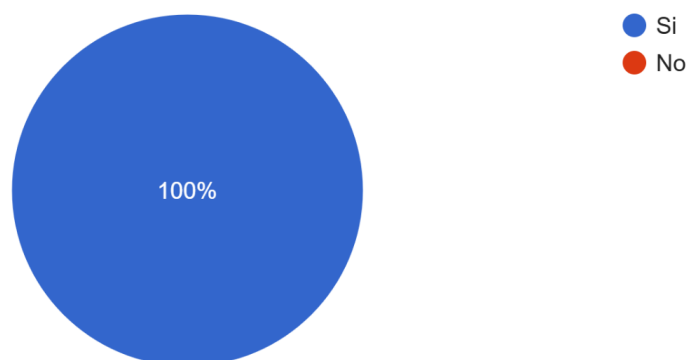


Autoría Propia

Un 83.3% de la muestra indica que sí, es necesario ampliar la capacidad para atender a más niños.

10. ¿Recomendaría el CDI Claudia Chamorro a otras Familias?

30 respuestas



Autoría Propia

El 100% de la muestra indica recomendar el CDI Claudia Chamorro a otras familias.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Basado en la encuesta sobre la percepción que tienen los beneficiarios sobre los servicios que brinda el CDI “Claudia Chamorro” se ha obtenido como resultado la satisfacción de los beneficiarios en cuanto a ubicación del centro, seguridad, accesibilidad de costo, educación integral, alimentación balanceada, la aceptación fue muy satisfactoria y un 100% del total de la muestra indica recomendar el CDI Claudia Chamorro a otras familias.

También hemos logrado captar, que la demanda es mayor a la oferta, es decir que no se está atendiendo gran parte de los infantes. De acuerdo a las matrículas ya iniciadas para el 2025, se ha logrado determinar la siguiente demanda.

Demanda total	240
Infantes matriculados (capacidad)	170
Infantes sin atención	70
Cumplen con el perfil	50
No cumplen con el perfil	20

Los beneficiarios se han clasificado como padres y madres en su mayoría solteras y trabajadores con negocios propios y asalariados, también se encuentran infantes donde solo tienen tutores (abuelos, tíos) los cuales buscan los servicios del CDI por las características antes mencionadas.

Los infantes que no cumplen con el perfil son porque se logró comprobar los siguiente.

- Padres en unión de hecho estable con cargo estable y buena posición económica.
- Utilización del centro como guardería y no respetar los horarios establecidos.
- Requerimiento de exclusividad.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

El presente estudio conforme análisis realizado nos proporciona la base de conocimiento para así recomendar la viabilidad de ampliación de los servicios para atender una mayor demanda, para lograrlo se tendría que rediseñar las instalaciones ya que se cuenta con el espacio necesario, de lo cual conlleva contratar más personal que se encarguen de la atención de los infantes, de igual manera equipar los salones para el número de niños necesarios y hacer compras mayores de perecederos para la alimentación diaria de los protagonistas, para ello se realizo un presupuesto bastante acertado para la realización de los ajustes necesarios.

Alcaldía de Managua (ALMA)	
Presupuesto de Inversión para la Ampliación del Centro de Desarrollo Infantil "Claudia Chamorro"	
Concepto	Monto
Acondicionamiento y apertura de Salas	C\$65,500.00
Sub Total	C\$65,500.00
Compra de Perecederos	C\$156,000.00
Sub Total	C\$156,000.00
Contratación de Personal	C\$468,000.00
Sub Total	C\$468,000.00
Gran Total de Inversión	C\$689,500.00



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022 - 2026 de Nicaragua.

Normativa 193 - Manual en los Cuidados para el Desarrollo Infantil.

Normativa - 144 Manual de vigilancia y promoción del crecimiento y desarrollo (vpcd) de niños y niñas menores de 6 años.

Ley - 693 Ley - Soberanía-seguridad-alimentaria-nutricional".

Gobierno de Nicaragua. (2022). Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022-2026. Managua.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). Dirección de Marketing (15ª ed.). Pearson.

Kotler, P., y Zaltman, G. (1971). Marketing social: Un enfoque para el cambio social planificado. Revista de Marketing, 35(3), 3-12.

Montessori, M. (1995). The Absorbent Mind. Holt Paperbacks.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2017). Marketing de servicios: Integración del enfoque en el cliente a través de la empresa. McGraw-Hill..

ANEXOS

Encuesta de Satisfacción y Percepción de Servicios del CDI Claudia Chamorro

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los servicios que brinda el CDI Claudia Chamorro?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho

2. ¿Cómo calificaría la calidad de la educación proporcionada en el CDI?

- ☐ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

3. ¿Está satisfecho con las condiciones de seguridad en el CDI?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Insatisfecho

4. ¿Cuál es la principal razón por la que eligió el CDI Claudia Chamorro para su hijo(a)?

- ☐ Ubicación
- ☐ Calidad educativa
- ☐ Seguridad
- ☐ Costo
- ☐ Recomendación

5. ¿Considera que el horario del CDI (7:00 am – 4:30 pm) es conveniente para su familia?

- ☐ Sí
- ☐ No

6. ¿Ha tenido alguna experiencia destacada (positiva o negativa) con el personal del CDI? Describa brevemente.

7. ¿Qué tan importante es para usted que el CDI ofrezca actividades didácticas y lúdicas?

- ☐ Muy importante
- ☐ Importante
- ☐ Poco importante
- ☐ No es importante

8. ¿Qué tipo de actividades o servicios adicionales le gustaría que el CDI ofreciera?

9. ¿Considera que el CDI necesita ampliar su capacidad para atender a más niños?

- ☐ Sí
- ☐ No

10. ¿Recomendaría el CDI Claudia Chamorro a otras familias?

- ☐ Definitivamente sí
- ☐ Probablemente sí
- ☐ No













