

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del Programa Nacional Cuna Mas en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022

Presentado por:

Aly Sandra Alarcón Chipana

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del Programa Nacional Cuna Mas en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022

Presentado por **Aly Sandra Alarcón Chipana**, para optar el título de Licenciado en Administración

Sustentado y aprobado el 18 de junio del 2025 ante el jurado evaluador:

Presidente:


Mg. Gregorio Gauna Chino

Primer miembro:


Dr. Yavell Adhemir Barfionuevo Inca Roca

Segundo miembro:


Dr. Luis Porras Durand

Asesor:


Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC

Licenciada por SUNEDU

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 026-2025

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: "**Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del Programa Nacional Cuna Mas en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022**", para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por la Bach. **Aly Sandra Alarcón Chipana**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 17% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 14 de agosto de 2025.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Percy Arístizaga Peña
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.C:

Archivo.
PFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco
investigacionadministracion@unamba.edu.pe



Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme siempre fuerzas para continuar, por guiarme en el camino del bien y darme sabiduría para mejorar día a día mi formación profesional.

Al mismo tiempo quiero agradecer a mi familia por su comprensión y apoyo constante a lo largo de mis estudios.

A mis docentes universitarios que, con sus conocimientos, sus orientaciones y sus enseñanzas han sido fundamentales para mi formación como investigador.

Dedicatoria

A mi hermosa madre por permanecer siempre a mi lado en los buenos y malos momentos y ser la motivación para el logro de este objetivo, por los innumerables sacrificios que hace día a día para poder alcanzar mis metas, su fé en mí, me ha dado la confianza para superar cada obstáculo. Este trabajo es reflejo de su amor y dedicación, sin ti nada de esto hubiera sido posible.

A mi ángel en el cielo, mi padre, quien será mi luz en este camino de la vida, te llevaré siempre en el corazón y en el alma, duele tu partida, pero así es la vida papito. Este logro es también por ti, un abrazo y un beso hasta el cielo.

A mis mascotas, Luna y Olaf mis inseparables compañeros, quienes me acompañaron todas esas noches de desvelo y quienes me dan alegrías día a día con sus curiosidades.

Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPITULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1 Descripción del problema	6
1.2 Enunciado del problema general y específicos	8
1.2.1 Problema general	8
1.2.2 Problemas específicos	9
1.3 Justificación de la investigación	10
1.3.1 Justificación teórica	10
1.3.2 Justificación practica	10
1.3.3 Justificación metodológica	11
CAPITULO II	12
OBJETIVOS E HIPOTESIS	12
2.1 Objetivos de la investigación	12
2.1.1 Objetivo general	12
2.1.2 Objetivos específicos	12
2.2 Hipótesis	13
2.2.1 Hipótesis general	13
2.2.2 Hipótesis específicas	13
2.3 Operacionalización de variables	14
CAPITULO III	15
MARCO TEORICO REFERENCIAL	15
3.1 Antecedentes	15
	1

3.2	Marco teórico	20
3.2.1	Programa Nacional Cuna Más	20
3.2.2	Adaptación del servicio durante la post pandemia COVID-19	22
3.2.3	Gestión del servicio	23
3.2.4	Satisfacción de las familias usuarias	28
3.3	Marco conceptual	33
CAPITULO IV		35
METODOLOGIA		35
4.1	Tipo y nivel de investigación	35
4.1.1	Tipo de investigación	35
4.1.2	Nivel de investigación	35
4.2	Diseño de investigación	36
4.3	Ética en la investigación	37
4.4	Población y muestra	37
4.4.1	Población	37
4.4.2	Muestra	37
4.5	Procedimientos	38
4.6	Técnicas e instrumentos	39
4.6.1	Técnicas	39
4.6.2	Instrumento	39
4.7	Estadístico de la investigación	39
CAPÍTULO V		41
RESULTADOS Y DISCUSIONES		41
5.1	Análisis de resultados	41
5.1.1	Análisis descriptivo de la variable gestión del servicio y dimensiones	42
5.1.2	Análisis descriptivo de la variable satisfacción de las familias usuarias y dimensiones	46
5.1.3	Análisis descriptivo por medio de tablas cruzadas	54
5.2	Contrastación de hipótesis	63
5.2.1	Contrastación de hipótesis general	64
5.2.2	Contrastación de hipótesis específica 1	66

5.2.3	Contrastación de hipótesis específica 2	68
5.2.4	Contrastación de hipótesis específica 3	70
5.2.5	Contrastación de hipótesis específica 4	72
5.2.6	Contrastación de hipótesis específica 5	74
5.2.7	Contrastación de hipótesis específica 6	76
5.2.8	Contrastación de hipótesis específica 7	78
5.3	Discusión	80
CAPÍTULO VI		86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		86
6.1	Conclusiones	86
6.2	Recomendaciones	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		91
ANEXOS		98

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de las variables	14
Tabla 2 Rango de correlación de Spearman	40
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach - gestión del servicio	41
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach - satisfacción de las familias usuarias	41
Tabla 5 Frecuencia de resultados sobre la variable gestión del servicio	42
Tabla 6 Frecuencia de resultados sobre la dimensión gestión comunitaria	43
Tabla 7 Frecuencia de resultados sobre la dimensión gestión por procesos	44
Tabla 8 Frecuencia de resultados sobre variable satisfacción de las familias usuarias	46
Tabla 9 Frecuencia de resultados sobre la dimensión de elementos tangibles	47
Tabla 10 Frecuencia de resultados sobre la dimensión fiabilidad	48
Tabla 11 Frecuencia de resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta	50
Tabla 12 Frecuencia de resultados sobre dimensión seguridad	51
Tabla 13 Frecuencia de resultados sobre la dimensión empatía	52
Tabla 14 Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio*satisfacción de las familias usuarias	54
Tabla 15 Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* elementos tangibles	55
Tabla 16 Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* fiabilidad	56
Tabla 17 Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* capacidad de respuesta	57
Tabla 18 Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* seguridad	58
Tabla 19 Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* empatía	59
Tabla 20 Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión comunitaria* satisfaccion de las familias usuarias	61

Tabla 21 Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión por procesos* satisfaccion de las familias usuarias	62
Tabla 22 Prueba de normalidad	63
Tabla 23 Correlación entre gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias	64
Tabla 24 Correlación entre gestión del servicio y elementos tangibles	66
Tabla 25 Correlación entre gestión del servicio y fiabilidad	68
Tabla 26 Correlación entre gestión del servicio y capacidad de respuesta	70
Tabla 27 Correlación entre gestión del servicio y seguridad	72
Tabla 28 Correlación entre gestión del servicio y la empatía	74
Tabla 29 Correlación entre gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias	76
Tabla 30 Correlación entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias	78

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Adaptación del servicio durante la implementación del SCD en modalidad no presencial	22
Figura 2 Modelo de cogestión comunal	25
Figura 3 Mapa de procesos del Programa Nacional Cuna Más para brindar el servicio en contextos no presenciales	28
Figura 4 Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988)	31
Figura 5 Diseño de investigación descriptivo-correlacional	36
Figura 6 Porcentaje de los resultados sobre la variable gestión del servicio	42
Figura 7 Porcentaje de los resultados sobre la dimensión gestión comunitaria	43
Figura 8 Porcentaje de los resultados sobre la dimensión gestión por procesos	45
Figura 9 Porcentajes de resultados sobre la variable satisfacción de las familias usuarias	46
Figura 10 Porcentajes de los resultados sobre los elementos tangibles	47
Figura 11 Porcentajes de los resultados sobre la dimensión fiabilidad	49
Figura 12 Porcentajes de los resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta	50
Figura 13 Porcentajes de los resultados sobre la dimensión seguridad	51
Figura 14 Porcentajes de los resultados sobre la dimensión empatía	53
Figura 15 Porcentajes de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* satisfacción de las familias usuarias	54
Figura 16 Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* elementos tangibles	55
Figura 17 Porcentaje de los resultados en una tabla gestión del servicio* fiabilidad	57
Figura 18 Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio*capacidad de respuesta	58
Figura 19 Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio*seguridad	59
Figura 20 Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio*empatía	60

Figura 21 Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión comunitaria*satisfacción de las familias usuarias	61
Figura 22 Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión por procesos*satisfacción de las familias usuarias	62
Figura 23 Representación gráfica entre gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias	65
Figura 24 Representación gráfica entre gestión de servicio y elementos tangibles	67
Figura 25 Representación gráfica entre gestión de servicio y fiabilidad	69
Figura 26 Representación gráfica entre gestión del servicio y la capacidad de respuesta	71
Figura 27 Representación gráfica entre gestión del servicio y seguridad	73
Figura 28 Representación gráfica entre gestión del servicio y empatía	75
Figura 29 Representación gráfica entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias	77
Figura 30 Representación gráfica entre gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias	79

INTRODUCCIÓN

En América Latina, las políticas sociales emergieron en un escenario caracterizado por la transformación estatal, enfocada hacia la implementación hacia un negocio de mercado. Este cambio no podía limitarse únicamente a estimular la inversión privada; era imprescindible acompañarlo con acciones sociales dirigidas al fortalecimiento del talento de la persona, por medio de iniciativas de nutrición, atención infantil, infraestructura, hogar y saneamiento. Además, la estabilidad política de los países dependía en gran medida de estas iniciativas. Las políticas de asistencia social se insertan en redes sociales más amplias, vinculadas con la reproducción social en el capitalismo actual, y permiten analizar el funcionamiento del Estado. Este no debe entenderse como un ente rígido y uniforme, sino como una estructura activa, inmersa en procesos sociales complejos y en constante interacción con diversos factores sociales (Oszlak & O'Donnell, 2007). En el territorio peruano, las ayudas sociales están a cargo de la gestión del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Entre ellos se encuentra el Programa Nacional Cuna Más, cuya finalidad es promover integral de los infantes de menos de 36 meses de edad que viven en condiciones de insuficiencia y pobreza extrema. Este propósito se lleva a cabo mediante una estrategia de focalización y un modelo de gestión compartida con las comunidades.

No obstante, la situación global generada por la propagación del COVID-19, enfermedad que fue declarada epidemia global por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020, llevó al gobierno peruano a decretar el estado de emergencia nacional e implementar medidas de confinamiento social, las cuales impactaron de manera significativa en la población infantil.

En el distrito de Tamburco, las medidas adoptadas durante la pandemia no solo impactaron la salud de la población, sino que también afectaron significativamente el entorno socioeconómico de las familias, especialmente de los grupos más vulnerables, como los infantes de menos de 36 meses.

Antes de la llegada del COVID-19, estos niños recibían atención integral a través del Programa Nacional Cuna Más, que venía implementando la prestación del servicio como parte de sus actividades. Este servicio pretende fomentar el desarrollo pleno de los infantes en aspectos físicos, emocionales, sociales y cognitivos.

El programa también se basa en la colaboración dinámica de la sociedad, articulando esfuerzos entre actores técnicos y comunales. Este trabajo conjunto, junto con un seguimiento constante, permite asegurar el nivel de asistencia y fortalecer la conexión entre el programa y la comunidad beneficiaria.

Frente a la emergencia sanitaria, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) emitió el Decreto Supremo N° 015-2020-MIDIS y formalizado por la Resolución de Dirección Ejecutiva RDE N° 18-2021-MIDIS/PNCM, autorizando la prestación del servicio del Programa Nacional Cuna Más en modalidad no presencial. Esta adaptación incluyó consejerías telefónicas programadas, el envío de mensajes informativos, así como la entrega de canastas de alimentos y kits de higiene y protección, con la finalidad de seguir apoyando el progreso adecuado de los infantes en sus hogares.

En este contexto, la presente investigación busca analizar si hay una relación entre las variables de Gestión del servicio y Satisfacción de las familias usuarias después de la pandemia, en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco, durante el año 2022. El estudio se organiza en seis secciones, que a continuación se detallan:

El Capítulo I presenta la parte descriptiva del problema de estudio, junto con su planteamiento y la formulación de la pregunta de investigación general y las específicas. También se expone la justificación del estudio, contextualizando y ubicando el problema dentro de su entorno.

El Capítulo II incluye el planteamiento de los objetivos generales y específicos, así como las hipótesis correspondientes. Además, se detalla la operacionalización de los constructos consideradas en la investigación.

En el Capítulo III, se realiza el contexto conceptual y de referencias. Aquí se presentan los estudios, similares relevantes, la base teórica que sustenta el estudio y la definición de los conceptos clave para facilitar la comprensión del lector.

El Capítulo IV está dedicado a la metodología usada en el análisis. Se explican el nivel, tipo y diseño del estudio, así como la población y muestra seleccionada. También se describen las técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para la recolección de datos, junto con las estrategias de proceso y evaluación de la data.

El Capítulo V contiene los resultados obtenidos y su respectiva discusión, analizando los hallazgos alcanzados a partir del análisis realizado.

Finalmente, el Capítulo VI presenta las conclusiones derivadas del estudio y las recomendaciones propuestas. Este capítulo se complementa con las fuentes bibliográficas utilizadas y los anexos correspondientes.

RESUMEN

La finalidad fundamental del análisis fue conocer la relación existente entre la Gestión del Servicio y la Satisfacción de las Familias usuarias post- pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022. Es un análisis de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque de tipo cuantitativo. Los sujetos participantes estuvieron integrados por un total de 94 familias usuarias del comité de gestión que forman parte del programa, siendo ellos quienes proporcionaron la información por medio del encuestado, el cual tuvo una validez de tres expertos como el coeficiente de Alfa de Cronbach para el constructo gestión de servicio (0.879) y (0.918) para el constructo satisfacción de las familias usuarias, de manera que se logró los resultados donde el 53.2 % califica como regular la gestión de servicio y 62.8 % perciben una satisfacción media. Asimismo, se pudo concluir la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relaciona positivamente en un nivel considerable, esto en base a que el p-value (0.000) < 0.05 y el coeficiente Rho de Spearman 0,730**. Por tanto, se sugiere, a los responsables del Programa Nacional Cuna Más Tamburco, seguir mejorando la gestión de servicio, donde participen los comités de gestión, consejos de vigilancia y las unidades familiares de manera que exista una orientación acorde a las necesidades e interés, de modo, que esto producirá mayor satisfacción en las familias usuarias, porque se podrá cumplir con ciertas expectativas o superarlos.

Palabras clave: *Gestión del servicio, satisfacción de las familias usuarias.*

ABSTRACT

The primary objective of the study was to examine the connection among service leadership and happiness of after the pandemic parents participating in the Cuna Más National Program in the Víctor Acosta Ríos Management Committee, Tamburco 2022. It is a basic study, correlational level, qualitative technique using a not experimental design with a quantitative approach. The participating subjects were made up of a total of 94 families using the program, and they were the ones who provided the information through the respondent, which had a validity of both three experts and the Cronbach's alpha coefficient for the service management variable (0.879) and (0.918) for the satisfaction variable of the user families, so that the results were achieved where 53.2 % qualify service management as regular and 62.8 % perceive average satisfaction. Likewise, it was possible to conclude the management of the service and the satisfaction of the post-pandemic user families of the Cuna Más National Program in the Víctor Acosta Ríos Management Committee, Tamburco 2022, is positively related at a considerable level, this based on the fact that the p-value $(0.000) < 0.05$ and Rho Spearman coefficient 0.730^{**} . Accordingly, it is recommended that those responsible for the Cuna Mas Tamburco National Program continue to improve service management, where the management committees, supervisory counselors and families participate so that there is an orientation according to the needs and interest, Therefore, this will produce greater satisfaction in the user families, because certain expectations can be met or exceeded.

Keywords: *Service management, family satisfaction user*

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La problemática abordada en esta investigación se enfoca principalmente en el proceso de adaptación del Programa Nacional Cuna Más (PNCM) a una nueva modalidad de prestación de servicios durante y después de la pandemia de la COVID-19. Esta situación provocó transformaciones significativas, especialmente en la forma en que el programa solía organizar y ofrecer atención a niños y niñas menores de 3 años que viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema. En este contexto, la percepción de las familias beneficiarias respecto a esta nueva modalidad se ha visto influenciada por las restricciones y ajustes implementados por el gobierno central.

A nivel internacional, los programas sociales dirigidos a la atención de la primera infancia desempeñan un papel preventivo fundamental, ya que permiten la identificación temprana de dificultades neurológicas, psicológicas, sociales, de aprendizaje, entre otras. Esto los convierte en una herramienta clave para ofrecer a los niños un desarrollo más equitativo desde sus primeros años, contribuyendo a mitigar los efectos de la pobreza, la desigualdad, la exclusión y otras condiciones adversas que enfrentan muchos grupos vulnerables. No obstante, para que estos programas sean efectivos, es indispensable que las intervenciones se realicen con calidad y de manera integral. En este sentido, el impacto de estos servicios está directamente relacionado con la calidad con que se ofrecen. Ejemplos internacionales como el *Carolina Abecedarian Project*, el *High Scope Perry Preschool Program*, el *Infant Health Development Program*, el *Chicago Child-Parent Center Program* y el *Head Start Program* en Estados Unidos, así como *Chile Crece Contigo*, el *Programa Social de Atención Educativa* en Cuba y las *Estrategias para el Cuidado Infantil Temprano* de Turquía,

demuestran que los resultados positivos son alcanzables cuando estos programas se implementan con eficacia y respetando estándares mínimos de calidad (CEPAL, 2021).

A nivel nacional, en los últimos años el Estado peruano ha venido implementando diversos programas sociales con el propósito de brindar apoyo a las poblaciones más vulnerables, especialmente aquellas que se encuentran en condiciones de pobreza y pobreza extrema. Para ello, se han destinado transferencias presupuestales orientadas a la ejecución de estos programas, entre los cuales destaca el Programa Nacional Cuna Más. Este programa, administrado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), está enfocado en promover el desarrollo integral de niños y niñas menores de 36 meses que viven en contextos de alta vulnerabilidad. Su funcionamiento se basa en un modelo de cogestión comunitaria, en el que la participación activa de la comunidad en la gestión del servicio es un factor clave que influye en la calidad de la atención brindada.

A raíz de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de la COVID-19, el Estado peruano decretó el estado de emergencia nacional mediante el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, en marzo de 2020. Esta situación obligó a replantear la forma en que se brindaban diversos servicios sociales, entre ellos, los del Programa Nacional Cuna Más (PNCM). En respuesta a esta coyuntura, el programa adoptó un modelo operativo temporal aprobado a través del Decreto Supremo N.º 015-2020-MIDIS y formalizado por la Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 18-2021-MIDIS/PNCM, bajo la denominación "Prestación de los Servicios del Programa Nacional Cuna Más en contextos no presenciales".

Dicha estrategia implicó la adaptación de todos los servicios del PNCM a una modalidad remota, implementando medidas inmediatas, graduales y transitorias en sus distintas unidades territoriales. Esta intervención no presencial buscó asegurar la continuidad del acompañamiento a las familias usuarias y promover el desarrollo infantil temprano, en el marco de las políticas nacionales orientadas a la atención de la primera infancia.

Entre las principales acciones implementadas se encuentran el acompañamiento familiar remoto, la entrega de kits de higiene y protección, los kits de desarrollo infantil temprano

(KIT DIT), así como la provisión de alimentos a las familias beneficiarias del servicio de cuidado diurno. Estas medidas reflejan el esfuerzo del programa por responder eficazmente a las necesidades de su población objetivo en un contexto adverso y sin precedentes.

En el ámbito local, el Programa Nacional Cuna Más, mediante el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, también se vio en la necesidad de reestructurar la forma en que brindaba sus servicios ante la emergencia sanitaria por la COVID-19. Esta reestructuración implicó la implementación de estrategias no presenciales que permitieran dar continuidad a la atención de los niños y niñas beneficiarios, pese a las restricciones impuestas por el contexto pandémico. De forma alineada con las disposiciones nacionales, se adoptaron acciones como sesiones de consejería telefónica, envío de mensajes informativos y orientadores a través de canales como mensajes de texto, WhatsApp y otros medios de comunicación alternativos.

Además, se garantizaron componentes clave del servicio mediante la entrega de alimentos, kits de higiene personal y juguetes, con el propósito de mantener una atención integral, sostenida y adaptada a las necesidades de la población infantil en situación de vulnerabilidad. Sin embargo, estas acciones implementadas se vieron afectadas debido a la difícil adaptación de las familias usuarias a la nueva modalidad de prestación de los servicios a causa de que algunas familias debido a su situación económica no contaban con un medio comunicativo (celular) con capacidad para recibir las consejerías telefónicas y los mensajes comunicativos, lo que represento una gran dificultad a la hora de brindar el servicio en la nueva modalidad.

1.2. Enunciado del Problema general y específicos

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022?

1.3. Justificación de la investigación

La finalidad de este análisis fue determinar la relación entre la gestión del servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más y el nivel de conformidad de las familias usuarias en el período posterior a la pandemia, durante el año 2022. Mediante este análisis, se busca conocer la situación actual, así como comprender y profundizar en el entendimiento de las variables involucradas en el estudio.

1.3.1. Justificación teórica

En esta investigación se recurrió a teorías científicas actualizadas, así como a procesos, instrumentos y técnicas considerados verídicos y fidedignos, tomados de estudios realizados en los últimos cinco años que han demostrado altos niveles de fiabilidad. Estas teorías contribuyen a una mejor comprensión de las variables analizadas y permiten ampliar el conocimiento sobre ellas, además de evaluar el impacto social del servicio proporcionado por el Programa Nacional Cuna Más en las familias beneficiarias, dentro del contexto temporal y geográfico del estudio. Si bien existen investigaciones previas que han abordado las mismas variables, se constató que no se ha desarrollado ningún estudio que las analice en el mismo periodo, lugar y grupo social específico en el que se centró esta investigación.

1.3.2. Justificación practica

El trabajo de investigación será beneficioso para futuras investigaciones porque estará al alcance de las diferentes personas que lo necesiten y será una fuente de información que podrá ser utilizado como fuente de referencia o fuente bibliográfica para estudiar la relación entre las variables en estudio, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se tendrá una mejor visión sobre el procedimiento de control y aplicación de la atención y transformar herramientas para el diagnóstico del manejo de la atención y la conformidad de los diferentes usuarios entre ellos las familias más necesitadas.

1.3.3. Justificación metodológica

Con la finalidad de obtener información fidedigna, la investigación se centró en la recolección de información mediante un cuestionario para determinar las relaciones entre las variables en estudio, donde se encontrarán formuladas 26 preguntas en función de la escala de Likert, la cual fue previamente validada por tres (3) especialistas para su aplicación, además de servir de guía para posteriores investigaciones en la región Apurímac.

CAPITULO II

OBJETIVOS E HIPOTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022.

2.1.2. Objetivos específicos

- Conocer la relación entre la gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022.
- Conocer la relación entre la gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022.
- Entender la relación entre la gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022.
- Comprobar la relación entre la gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022.

- Identificar la relación entre la gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022.
- Conocer la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022.
- Entender la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022.

2.2. Hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

La gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco al 2022, se relacionan positivamente.

2.2.2. Hipótesis específicas

- La gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.
- La gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.
- La gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.

- La gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.
- La gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.
- La gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.
- La gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala
Gestión del servicio	Gestión comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y rendición de cuentas. • Promueve y fomenta la participación • Monitoreo y evaluación • Vigilancia • Comunicación • Coordinación 	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A Veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
	Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Consejería telefónica. • Atención alimentaria y salud. • Desarrollo del aprendizaje. • Seguimiento a familias. 	
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura. • Equipamiento para los usuarios. • Apariencia del personal. 	
Satisfacción de las familias usuarias	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad. • Correcta entrega del servicio. 	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención por cita. • Diminución de los tiempos de espera. 	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Absolver. • Solucionar los conflictos. 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad. • Cordialidad. 	

Nota. Elaboración propia basada en la presente investigación.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

a) Antecedentes internacionales

Rivera (2019), en su investigación titulada “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*”, se enfocó en evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el contexto empresarial. Para ello, aplicó el modelo SERVQUAL, centrándose en la brecha 5 (GAP 5), con el objetivo de identificar las diferencias entre las perspectivas y opiniones de los usuarios que exportan respecto a la atención prestada por la entidad Greenandes. El estudio utilizó un enfoque metodológico descriptivo, cuantitativo y deductivo. La recogida de data se hizo por medio de preguntas ejecutadas a una muestra de 180 clientes exportadores. Posteriormente, la data fue procesada utilizando el software de estadística SPSS, y la tabulación se hizo con la ayuda de herramientas de Microsoft Office. Los resultados indicaron una clara discrepancia entre lo que los clientes esperaban y lo que realmente percibían, siendo esta brecha especialmente notable en los aspectos de veracidad y habilidad para responder, ahí se identificaron puntuaciones significativamente desventajosas. Esto evidenció la necesidad de que la empresa optimice sus procesos, asigne responsabilidades concretas a las áreas de atención al cliente y diseñe estrategias orientadas a mejorar la experiencia de sus clientes exportadores.

Maliza (2019), en su tesis titulada “*Gestión de Calidad y Satisfacción de los usuarios en las Direcciones distritales de Educación de la provincia de Los Ríos, periodo 2014-2016*”, tuvo como propósito principal analizar cómo la gestión de calidad influye en la comodidad de los que usan el servicio dentro de las oficinas distritales de educación. Por tanto, se hizo una encuesta a 1,250 personas como muestra, entre trabajadores y

usuarios del sistema educativo distrital de la provincia de Los Ríos. La metodología empleada se basó en un diseño no experimental, correspondiente a una investigación de tipo básica, con un nivel explicativo y descriptivo-correlacional. Los resultados permitieron concluir que la gestión de calidad tiene un efecto inmediato en las expectativas de los individuos, dado que estos valoran especialmente la eficiencia en los procesos administrativos y académicos. En este sentido, se plantea la necesidad de que el Estado de Ecuador impulse una transformación de tecnología en los centros educativos, a fin de optimizar la labor de los responsables y mejorar la experiencia de los usuarios.

Maggi (2018), en su análisis que lleva por título “*Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro*”, investigó el impacto que tiene el nivel de atención en la satisfacción de los individuos que utilizan esta institución. La investigación concluyó que el personal que brinda la atención es un factor clave en la provisión de una atención de alto nivel, por lo que es necesario mantener un esfuerzo constante para alcanzar la satisfacción del paciente. Asimismo, Maggi resaltó la importancia de generar un entorno confortable para los usuarios durante el servicio, sin dejar de lado sus opiniones y deseos respecto a la calidad de la atención, junto con la implementación de un monitoreo interno permanente. Para este estudio, se aplicó una serie de interrogantes fundamentada en el esquema SERVQUAL a 357 niños atendidos en el hospital, utilizando un diseño de tipo no experimental, en el tiempo transversal y analítico.

b) Antecedentes nacionales

Cuenca (2019), en su investigación titulada “*Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*”, buscó establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios de este programa social. El estudio, de tipo básico, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, aplicó encuestas a una muestra de 120 beneficiarios seleccionados de una población de 1,800 usuarios. El instrumento utilizado

fue un cuestionario validado con escala Likert, que evaluó tanto la gestión del servicio como la satisfacción del usuario. Los resultados indicaron que la satisfacción depende en gran medida de la calidad y efectividad del servicio, en este caso, el cuidado diurno ofrecido por Cuna Más. Además, la gestión de recursos se mide a partir del compromiso de la madre cuidadora con el desarrollo integral del niño, reflejado en la seguridad y confianza que transmite. Finalmente, el servicio fue percibido como eficiente, ya que se identificó adecuadamente el perfil de los beneficiarios. Este estudio complementa otros antecedentes que también resaltan la importancia de la calidad en la prestación de servicios sociales y la satisfacción del usuario, como lo evidencian investigaciones en ámbitos educativos, de salud y empresariales.

Marmolejo (2022), en su tesis titulada “*Calidad de servicio y satisfacción percibida por las familias usuarias que acuden al Programa Nacional Cuna Más, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*”, se propuso investigar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción percibida por las familias beneficiarias del programa en el distrito mencionado. La población estuvo compuesta por 87 familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en San Juan de Miraflores. La hipótesis general planteó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción percibida por estas familias. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios validados previamente: uno para medir la calidad del servicio y otro para la satisfacción percibida, aplicados a la totalidad de la población estudiada. El análisis estadístico mediante la prueba de Pearson confirmó la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Además, los resultados obtenidos coinciden con hallazgos de investigaciones similares en el área, reforzando la validez de la relación estudiada.

Aliaga (2022), en su tesis “*Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más, provincia de San Pablo, 2021*”, tuvo como finalidad establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias beneficiarias del PNCM en San Pablo. La investigación, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional, aplicó encuestas a 525 familias distribuidas en cuatro comités de gestión del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF). Mediante análisis estadísticos descriptivos e inferenciales con el coeficiente de correlación Rho

de Spearman, se evidenció una correlación negativa moderada (0.138) con significancia estadística ($p = 0.039$), indicando que existe una relación significativa entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario. Este estudio complementa otras investigaciones previas que también exploran la relación entre la calidad y gestión del servicio con la satisfacción de los individuos en diferentes contextos del “Programa Nacional Cuna Más”.

c) Antecedentes locales

Cruz (2021), en su tesis “*Calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021*”, se propuso analizar la calidad del servicio y su vínculo con el desarrollo infantil temprano en el programa. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con el propósito de ampliar y descubrir nuevos conocimientos. El nivel de investigación fue correlacional, buscando determinar la relación entre la calidad del servicio y el desarrollo infantil temprano, mediante un diseño no experimental transversal descriptivo, sin manipulación de variables. La muestra estuvo conformada por 68 familias seleccionadas mediante criterios de exclusión, y la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario en escala Likert, validado previamente por tres expertos y verificado con una prueba de confiabilidad. Para el análisis, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, encontrando una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad del servicio y el desarrollo infantil temprano ($Rho=0.560$, $p=0.000 < 0.05$). En cuanto a las dimensiones específicas, los resultados mostraron que los elementos tangibles tienen una correlación positiva baja ($Rho=0.335$), mientras que la fiabilidad ($Rho=0.487$), capacidad de respuesta ($Rho=0.519$), seguridad ($Rho=0.433$) y empatía ($Rho=0.507$) presentan correlaciones positivas moderadas. Se concluyó que las familias perciben que sus hijos recibieron un servicio de calidad en los centros de cuidado, manifestando satisfacción y ausencia de quejas, además de un sentimiento de agradecimiento.

Pillaca (2021), en su tesis titulada “*Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay, 2021*”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios del PNCM durante

la pandemia de COVID-19 en Abancay. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal descriptivo, considerando una variable independiente. La muestra estuvo integrada por 80 familias usuarias, seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico. Se aplicó la técnica de encuesta utilizando un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL con escala Likert. Para validar la fiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor alto de 0.816. El análisis de brechas reveló un nivel global de calidad de servicio percibido de -0.64, basado en el promedio de las dimensiones evaluadas. Se concluyó que el nivel de calidad de servicio fue considerado regular, atribuible a la pequeña diferencia entre percepciones y expectativas (P-E). Además, se destacó que la capacitación y preparación del personal encargado son factores fundamentales para el éxito del servicio no presencial implementado durante la pandemia.

Pillco (2021), en su tesis titulada *“Prestaciones de servicio y atención integral en niños del Programa Nacional Cuna Más en tiempos de pandemia Abancay, 2020”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre las prestaciones de servicio y la atención integral en niños de 6 a 36 meses que reciben cuidado diurno en el Programa Nacional Cuna Más, en la provincia de Abancay durante el 2020. La investigación utilizó un método descriptivo correlacional con un enfoque aplicado y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 60 usuarios, a quienes se les aplicó una entrevista y encuesta mediante una lista de cotejo. Los resultados indicaron que el 40% de los padres usuarios percibió el servicio como no presencial. En cuanto a la atención integral, el 50% de los padres calificó como alta la cobertura presencial de inmunización, mientras que el 76.7% reportó que sus hijos recibieron suplementación de hierro de manera presencial. Además, el 16.7% de los niños tuvo una cobertura normal de hemoglobina durante la atención no presencial. Finalmente, se concluyó, con evidencia estadística, que existe una relación significativa pero baja entre la prestación del servicio y la atención integral en los niños atendidos por el Programa Nacional Cuna Más en Abancay durante el 2020.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Programa Nacional Cuna Más

El “Programa Nacional Cuna Más (PNCM)” fue establecido mediante el DS N°003-2012-MIDIS en marzo de 2012, estando bajo la dependencia del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Su creación se fundamenta en el Programa Social Wawa Wasi, y su objetivo principal es promover el progreso integral, mental, relacional, corporal y cognitiva de infantes menores de 36 meses que radican en condiciones de carencia y pobreza extrema, con el propósito de reducir las brechas de desarrollo existentes, según lo establecido en la RM N° 274-2017-MIDIS (2017). De acuerdo con la Guía Operativa del PNCM, sus objetivos específicos son:

- a) Fomentar el progreso integral en sus diferentes aspectos (psicológica, relacional, corporal y cognitiva) en infantes de menos de 36 meses que habitan en áreas vulnerables.
- b) Optimizar la sapiencia y hábitos de las familias en atención y educación de sus descendientes de menos de 36 meses de edad.
- c) Mejorar la conexión afable entre madres, padres o cuidadores y los niños o niñas. El PNCM ofrece dos maneras principales de atención: el Servicio de Cuidado Diurno y el Servicio de Acompañamiento a Familias.

3.2.1.1. Servicio de Cuidado Diurno (SCD).

La Directiva N° 009-2016-MIDIS/PNCM (2016) establece que el Servicio de Cuidado Diurno (SCD) está orientado principalmente al ámbito urbano y tiene como función central ofrecer atención integral a niños y niñas de entre 6 y 36 meses de edad. Este servicio responde a las necesidades básicas de los menores, tales como salud, nutrición, protección, seguridad, afecto, juego, descanso, aprendizaje y desarrollo de habilidades. Asimismo, los responsables directos de la atención a los usuarios son actores comunitarios. La Madre Cuidadora es quien proporciona atención integral a los niños y

niñas en los centros de cuidado diurno, trabajando en coordinación con las familias usuarias. La Madre Guía tiene la función de apoyar a las nuevas Madres Cuidadoras o aquellas que requieren fortalecer sus capacidades. Por su parte, la Guía de Familia realiza el acompañamiento y seguimiento a las familias con niños o niñas en riesgo nutricional. El SCD ofrece sus servicios en dos tipos de instalaciones:

a) Centro Infantil de Atención Integral (CIAI):

Espacio donde se brinda atención integral a niños de 6 a 36 meses, organizado en salas que aseguran condiciones adecuadas para el juego, la seguridad, el confort y la higiene.

b) Servicio Alimentario (S.A.):

Área destinada a la preparación y almacenamiento de alimentos, la cual debe cumplir con estrictos requisitos sanitarios en cuanto a infraestructura y equipamiento. En esta área se aplican Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) y Buenas Prácticas de Manipulación de nutrientes (BPM).

3.2.1.2. Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF)

El Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) se desarrolla en zonas rurales y consiste en brindar apoyo para fortalecer y optimizar la sapiencia, habilidades y hábitos relacionadas con la atención y la promoción de la formación en familias con gestantes, así como infantes de menos de 36 meses, a través de visitas domiciliarias y sesiones de socialización (Directiva N° 009-2016-MIDIS/PNCM, 2016).

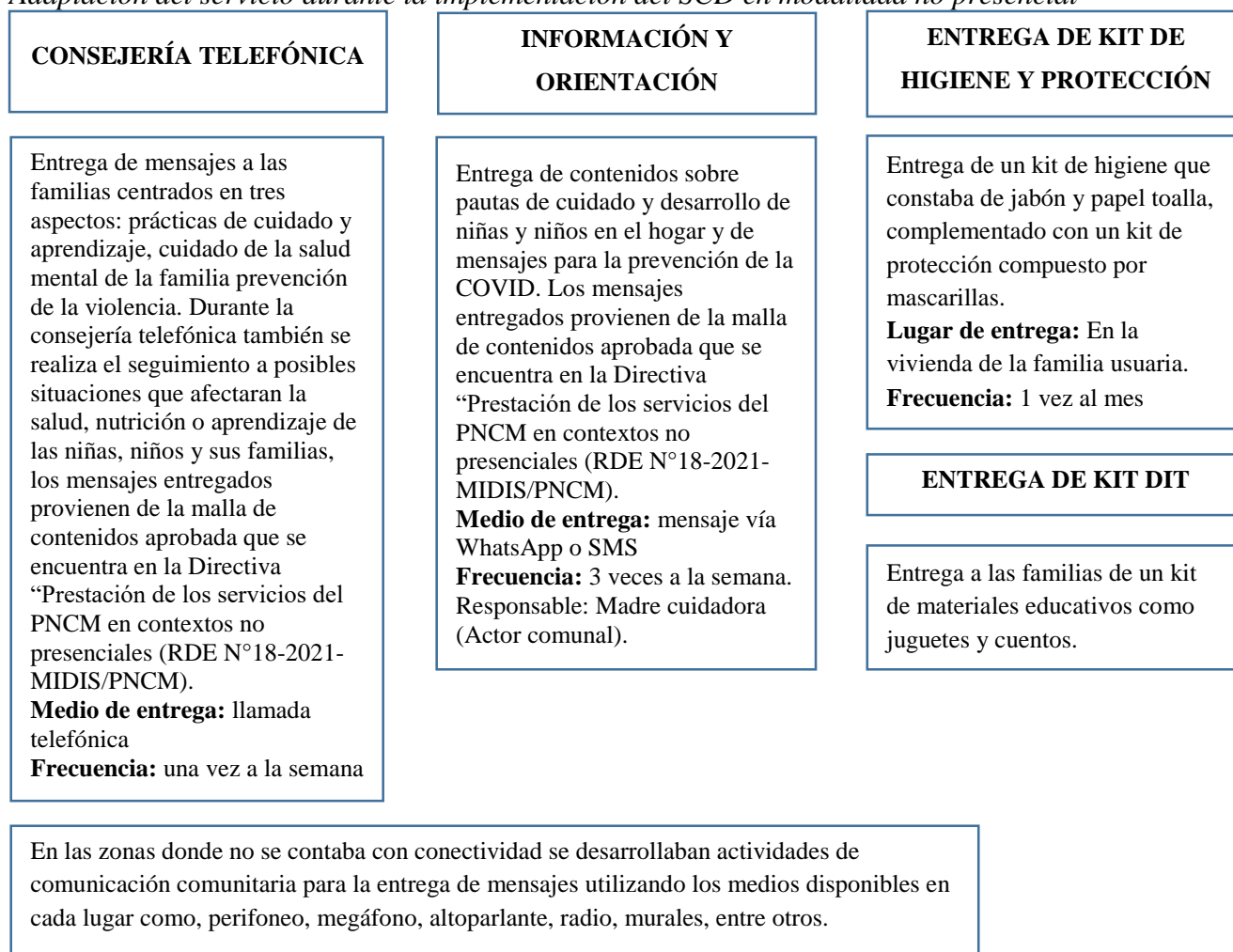
Este análisis se centra principalmente en el análisis del Servicio de Cuidado Diurno (SCD), dado que la población objetivo del estudio está integrada por los familiares de los individuos que reciben esta atención.

3.2.2. Adaptación del servicio durante la post pandemia COVID-19

Durante la crisis sanitaria y en el periodo posterior a la pandemia en 2022, el Programa Nacional Cuna Más, a través del Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en el distrito de Tamburco y a nivel nacional, tuvo que adoptar la modalidad de atención no presencial para continuar brindando sus servicios a los usuarios. Esto se realizó mediante nuevas formas de comunicación entre los actores comunitarios y las familias usuarias, como llamadas telefónicas, mensajes de texto y WhatsApp. Además, se distribuyeron mensualmente canastas con alimentos no perecibles, kits de higiene y protección. Sin embargo, este cambio generó diversas dificultades, especialmente para las familias con menos recursos, muchas de las cuales no disponían de teléfonos celulares.

Figura 1

Adaptación del servicio durante la implementación del SCD en modalidad no presencial



Nota. Elaboración propia basada en la presente investigación.

3.2.3. Gestión del servicio

Según la RDE N.º 384-2020-MIDIS/PNCM (2020), el manejo del servicio se entiende como una serie de actividades coordinadas que se desarrollan bajo un enfoque de corresponsabilidad entre el Estado y las organizaciones comunitarias, encabezadas por los Comités de Gestión y Vigilancia. Estos hechos tienen como objetivo garantizar la adecuada implementación de las prestaciones ofrecidas por el Programa Nacional Cuna Más (PNCM) en comunidades que enfrentan condiciones de carencia y pobreza extrema. En este contexto, las dimensiones de dicha gestión se sustentan en el esquema de manejo compartida con la comunidad, el cual abarca tanto el control comunitario como el control basado en procedimientos.

De acuerdo con el Esquema teórico para la gestión del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más, aprobado mediante la RDE N.º 955-2021-PNCM (2021), la gestión del servicio se concibe como una forma de intervención del programa que ofrece asistencia plena a infantes de menos de 36 meses que radican en situación de carencia y pobreza extrema, y que necesitan apoyo para satisfacer sus necesidades fundamentales en áreas como bienestar, alimentación, protección, cuidado, cariño, actividad lúdica, formación y progreso de capacidades. En este sentido, la gestión implica planificar, supervisar, liderar, controlar y evaluar el adecuado funcionamiento técnico, administrativo y legal de la asistencia de cuidado diurno.

En la misma línea, Álvarez (2017) menciona que el control de la prestación es un proceso estructurado que inicia con la planificación estratégica, sigue con el apoyo logístico y la adecuada organización para su implementación, y finaliza con actividades de supervisión, monitoreo y evaluación que permitan medir su efectividad. Además, es importante destacar que tanto el Estado como la comunidad interactúan con un propósito común que los une.

Por otro lado, Horovitz (1994), citado por Cuenca (2019), señala que la gestión del servicio abarca el grupo de beneficios adicionales que el individuo espera recibir, más allá del servicio o producto principal. Estas expectativas están influenciadas por aspectos como el costo, el prestigio corporativo y la imagen de la marca. Debido a la diversificación productiva, actualmente la gran parte de los bienes incluyen componentes tanto tangibles como intangibles.

De acuerdo con la RDE N°18-2021-MIDIS/PNCM (2021), sobre el ofrecimiento de atención del PNCM en modalidad no presencial debido a la emergencia de salud causada por la COVID-19, el programa tuvo que adaptarse a numerosos cambios para asegurar la continuidad del servicio en todas sus unidades territoriales. Esta situación permitió identificar las diversas dificultades tanto del programa como de sus usuarios en contextos de crisis, como la que se vivió durante el brote de la COVID-19.

3.2.3.1. Dimensiones de gestión del servicio

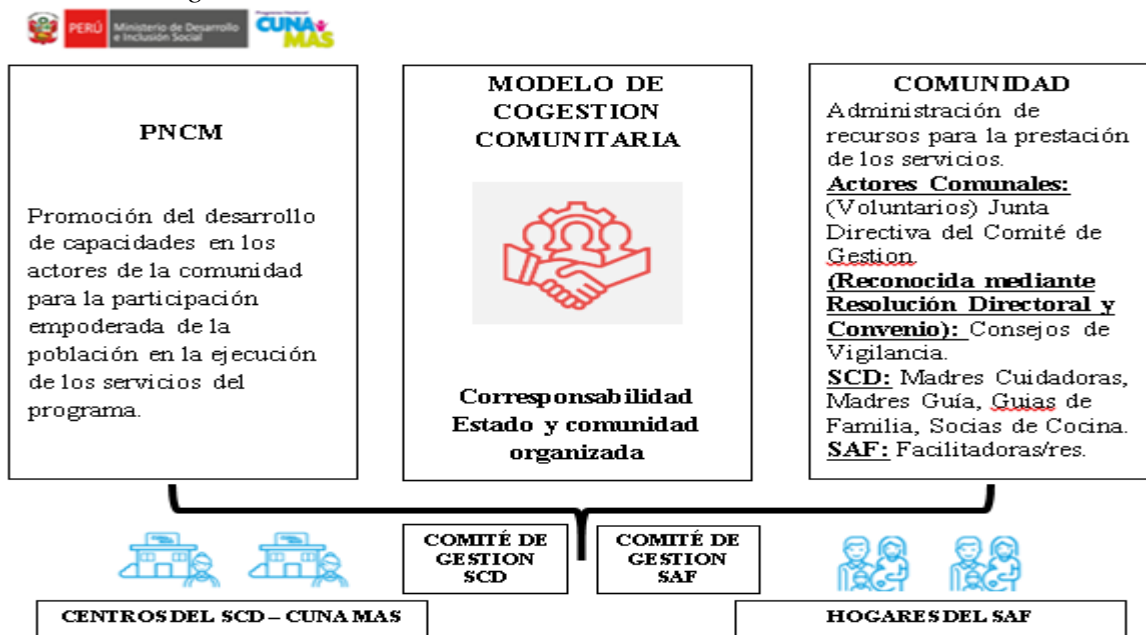
a) Gestión comunitaria

Mediante la RDE N.º 32-2021-MIDIS/PNCM (2021), el “Programa Nacional Cuna Más” define la Gestión Comunitaria como un grupo de acciones orientadas a asegurar la colaboración activa de las organizaciones comunitarias en la gestión y supervisión del nivel del servicio de atención diurno, dirigido a la atención de los inicios de la infancia.

Además, esta resolución señala que la Gestión Comunitaria es una táctica del PNCM fundamentada en la participación equitativa entre el Gobierno y la sociedad, promoviendo una participación activa, coordinada y articulada para la entrega de servicios a las familias usuarias. Esta gestión se desarrolla bajo un fundamento de control compartida que busca fomentar la implicación de la población y fortalecer sus capacidades para administrar el servicio. Para ello, se cuenta con representantes comunales organizados en comités de gestión y consejos de vigilancia, a quienes se

les transfieren recursos financieros para gestionar directamente los servicios, supervisar al personal y garantizar la calidad de la atención. A través de este modelo, el PNCM ofrece capacitaciones y acompañamiento durante todo el proceso, incentivando la participación voluntaria de estos actores.

Figura 2
Modelo de cogestión comunal



Nota. Elaboración propia basada en la RDE N°32-2021-MIDIS/PNCM.

i. Pilares del modelo de cogestión comunal:

- a) **Participación ciudadana:** La colaboración de la ciudadanía en el control público implica la expresión y defensa de sus intereses, al mismo tiempo que fortalece sus capacidades y contribuye al bienestar colectivo. De igual manera, su involucramiento en los procesos de gestión relacionados con los servicios del PNCM ayuda a proteger los derechos de las familias beneficiarias y a supervisar las acciones del Estado.
- b) **Voluntariado:** El voluntariado se refiere a las actividades que realiza la comunidad para apoyar la ejecución, provisión y supervisión de las

prestaciones que brinda el PNCM, a través de las delegaciones de administración y supervisión, en el contexto del modelo de manejo social.

- c) **Vigilancia social:** La vigilancia social, uno de las bases fundamentales del modelo de manejo compartido del PNCM, es ejercida por el consejo de vigilancia, integrado por representantes voluntarios de la comunidad. Su misión es asegurar que el Estado implemente los servicios del PNCM de manera transparente, puntual y con calidad, tal como lo establece la RDE N° 32-2021-MIDIS/PNCM (2021).

Por ello, tomando como base los pilares del esquema de gestión compartida con la comunidad, la dimensión de gestión comunitaria en este estudio se evalúa a través de los siguientes indicadores: realización de reuniones y rendición de cuentas, fomento y promoción de la participación, monitoreo y evaluación, vigilancia y comunicación.

Por otro lado, el MINSA (2021) define el monitoreo comunitario como una estrategia que impulsa la participación activa, voluntaria y empoderada de actores clave, con el propósito de garantizar un seguimiento y control adecuados dentro del marco de sus funciones asignadas. Esta práctica destaca la relevancia de la colaboración comunitaria para una gestión efectiva de los servicios de salud en áreas rurales.

Willbor (1998), citado por Centeno (2017), sostiene que las mejoras más significativas en el manejo se obtienen a través de la unión de modelos, lo cual abarca tanto el desarrollo como la transferencia de tecnología, implicando así un proceso de reingeniería. Además, resalta la importancia de optimizar la ejecución operativa mediante la elaboración de una guía de procedimientos, mejorar la táctica de control interno y el trabajo de grupos multidisciplinarios, elevar la motivación del personal y reducir los

conflictos tanto internos como internacionales. También se señala la necesidad de disminuir y coordinar adecuadamente las auditorías internas, así como las auditorías externas en el ámbito público, fortalecer la credibilidad de los individuos que usan el servicio y de la sociedad, reducir costos y lograr una reestructuración más efectiva en el control de los programas.

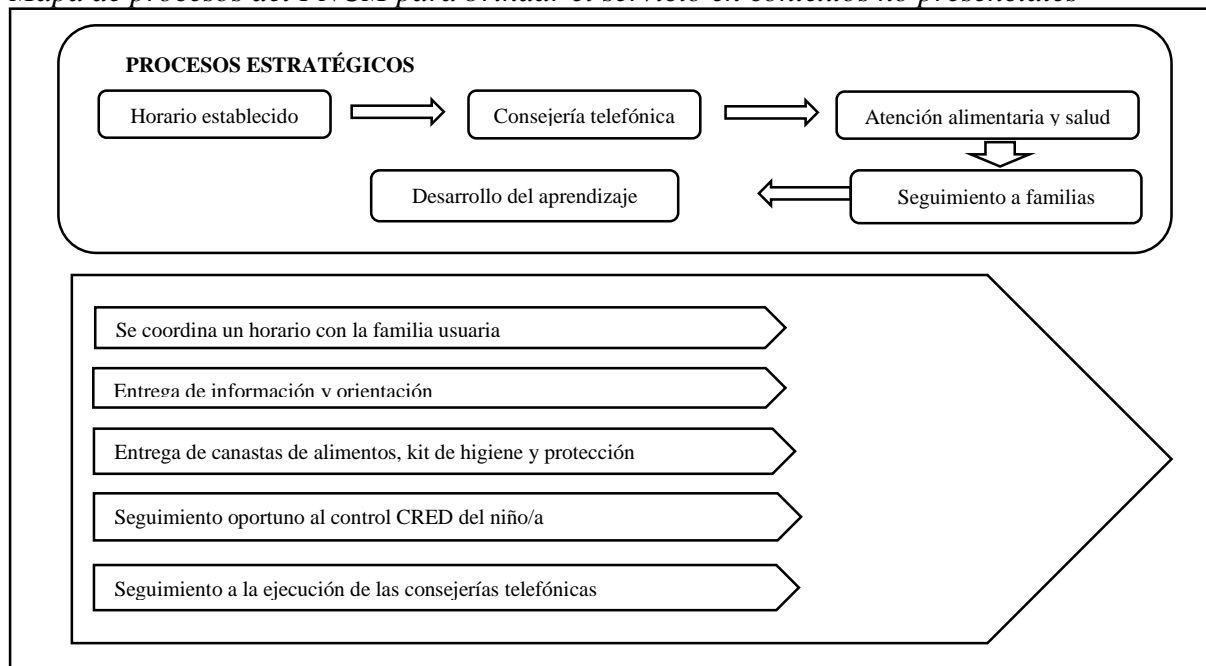
b) Gestión por procesos

Segun la RMN° 274-2017-MIDIS (2017), el Programa Nacional Cuna Más, se gestiona bajo un enfoque basado en la obtención de resultados. Los procesos identificados sirven como fundamento para optimizar el desempeño institucional y lograr tanto las metas de la institución como los del sector. Asimismo, el mapa de procesos del programa muestra el conjunto de acciones que la organización debe llevar a cabo para cumplir con sus responsabilidades, por ende, este mapa evidencia como las actividades de la entidad están alineadas con sus objetivos y proporciona una visión integral de su funcionamiento.

En la Resolución Ministerial también se define a los procesos como una secuencia de actividades interrelacionadas que, a través de diversas etapas, transforman insumos en productos, servicios o resultados con valor agregado, buscando siempre una gestión eficiente de los recursos institucionales.

Figura 3

Mapa de procesos del PNCM para brindar el servicio en contextos no presenciales



Nota. Elaboración propia basada en la RM N° 274-2017-MIDIS (2017)

La dimensión de Gestión por Procesos en la administración pública del Estado peruano se encuentra reflejada en el documento de lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, conforme al Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), dentro de la política nacional de modernización pública. En este se define la gestión por procesos como una estrategia administrativa eficiente, que mejora la capacidad para alcanzar resultados al superar las limitaciones que presenta una estructura organizacional funcional tradicional. Esta gestión debe estar alineada con los objetivos institucionales y centrada en la atención al ciudadano. Para su correcta ejecución, es esencial considerar el proceso estratégico, el proceso de producción del servicio y el proceso de soporte.

3.2.4. Satisfacción de las familias usuarias

Según Kotler y Keller (2012) como se citó en Cigueñas y Quispe (2022), argumentan que la satisfacción es una evaluación personal que realiza un individuo sobre cómo percibe el desempeño de un producto o servicio en comparación con sus expectativas.

Si el desempeño está por debajo de lo esperado, el cliente experimenta decepción. Si coincide con lo esperado, el cliente se siente satisfecho. Y si supera lo esperado, el cliente queda encantado.

Para Clearly y McNeil (1988) como se citó en Cigueñas y Quispe (2022), se define como la reacción del usuario frente a los diferentes aspectos de la atención que ha recibido, con un enfoque especial en aquellos elementos relacionados con su experiencia. Esta se manifiesta a través de la evaluación y respuesta emocional del usuario hacia la organización y el desarrollo del servicio, donde los factores subjetivos se integran con su vivencia tanto emocional como cognitiva.

Desde el punto de vista de Kotler y Armstrong (2008) la satisfacción es el “Grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del beneficiario” (p. 14).

A lo antes mencionado se agrega que la satisfacción del usuario también está influenciada por la calidad del servicio que ofrece el PNCM, por lo que resulta fundamental realizar una evaluación continua de todos los procesos o actividades que intervienen en la experiencia del resultado final.

Parasuraman et al. (1988) como se citó en Cigueñas y Quispe (2022) sugirieron que la satisfacción del usuario o cliente se define como el resultado de la evaluación que este realiza sobre la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio. Esta evaluación representa un juicio general del cliente sobre la excelencia o superioridad del bien o servicio, basado en la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real obtenida.

Asimismo, la percepción del usuario o cliente se refiere a la forma en que este evalúa el cumplimiento de la organización en la prestación del servicio, en función del valor que le asigna a lo recibido. Las expectativas del cliente representan lo que anticipa del servicio, y se construyen a partir de sus experiencias previas, necesidades conscientes, recomendaciones de otros o información externa. Por ello, es crucial generar una

impresión de alta calidad en el servicio, cumpliendo o superando sus expectativas, con el fin de alcanzar su satisfacción.

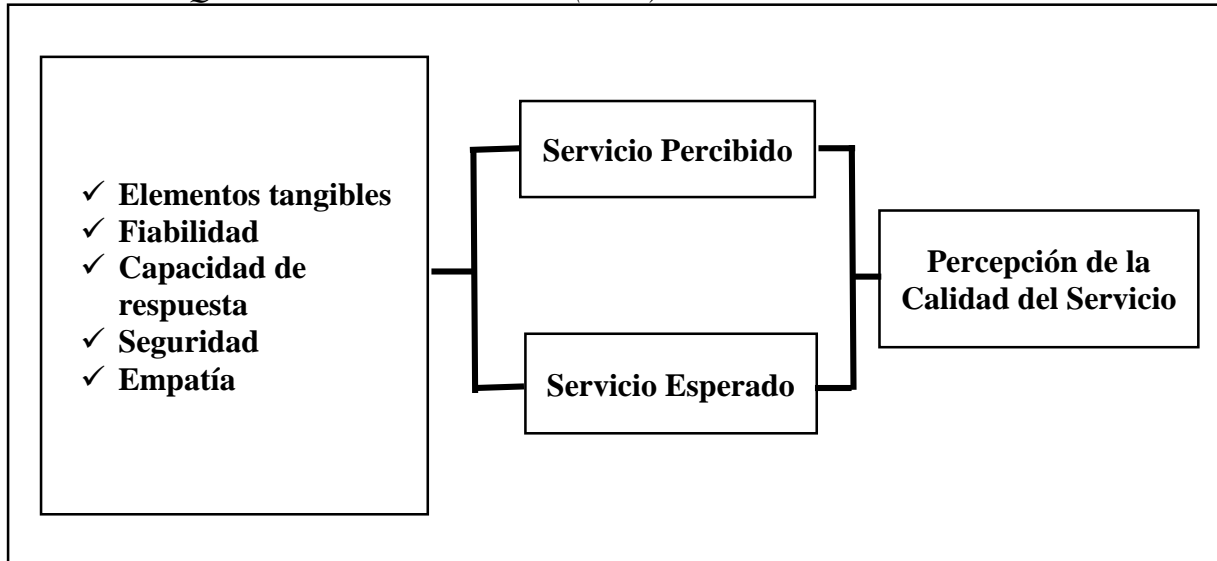
En ese sentido, Parasuraman et al. (1988) desarrollaron un modelo denominado SERVQUAL, diseñado para medir la calidad del servicio. Su propósito es ayudar a las organizaciones o empresas a reducir la diferencia entre las expectativas de los usuarios y su percepción real del servicio, con el objetivo de lograr su satisfacción y fomentar relaciones duraderas.

En esta idea, se puede señalar que la satisfacción y la calidad del servicio están estrechamente vinculadas, y con el paso del tiempo, la satisfacción se convierte en una variable implícita que refleja de manera observable la percepción que se tiene sobre la calidad del servicio ofrecido.

En este mismo enfoque Parasuraman et al. (1988) como se citó en Cigueñas y Quispe (2022) elaboran un modelo teórico de calidad de servicio presentando 10 dimensiones, conocido como el modelo de gaps o de brechas, pues este modelo describe la calidad como diferencia entre la expectativa y la percepción real del servicio dado.

Posteriormente estas 10 dimensiones fueron reducidas a 5. Estas dimensiones simplificadas del modelo de Parasuraman et al. (1988) dan origen al modelo SERQUAL.

Figura 4
Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988)



Nota. Elaboración propia basada en el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988).

3.2.4.1. Conceptualización de los gaps o brechas del modelo SERVQUAL

En el modelo SERVQUAL se identifican y estudian varias diferencias o brechas que pueden ser percibidas por los clientes o que pueden originarse dentro de las propias organizaciones que ofrecen los servicios.

Los gaps son las siguientes:

Gaps 1: Refleja la desigualdad entre las aspiraciones que tienen los individuos acerca de una prestación específica y las percepciones o ideas que los líderes sostienen acerca de lo que los consumidores esperan de dicha prestación.

Gaps 2: Evalúa la brecha entre la percepción de los líderes y las leyes o características de alto nivel definidas.

Gaps 3: Determine la discrepancia entre las normativas o características de calidad de la prestación y la manera en que realmente se da la atención.

Gaps 4: Evalúa la diferencia entre la prestación efectiva de la atención y el dialogo externo que se hace sobre él.

Gaps 5: Determina la brecha entre el servicio recibido por el cliente y el servicio que realmente percibe, siendo este indicador el que define el nivel de calidad alcanzado; para reducir esta brecha es necesario controlar y minimizar todas las demás diferencias.

A continuación, se presenta las dimensiones de la Satisfacción de las Familias que reciben el servicio.

- a) **Elementos tangibles:** Hace referencia a los componentes tangibles del servicio, tales como el estado y el aspecto de las infraestructuras, el grupo, el trabajador y los medios de difusión. Estos elementos actúan como indicadores visuales o físicos que los usuarios, particularmente aquellos que acceden por primera vez, emplean para evaluar la calidad del servicio.
- b) **Fiabilidad:** Es la capacidad del servicio para ofrecer de manera consistente y precisa lo que se ha prometido, garantizando que se cumplan los compromisos y se brinde un desempeño confiable y constante.
- c) **Capacidad de respuesta:** Hace referencia a la disposición para asistir a los individuos y ofrecer una atención instantánea. Esta dimensión destaca la importancia de atender con prontitud las solicitudes, dudas, reclamos y problemas de los usuarios. Se refleja en el tiempo que los clientes deben esperar para recibir ayuda, respuestas a sus preguntas o solución a sus inconvenientes.

- d) Seguridad:** Se refiere a la capacidad de generar confianza y credibilidad. Esta dimensión está relacionada con la sapiencia y la habilidad del personal, como también con la capacidad de la organización para transmitir al cliente una sensación de fiabilidad y seguridad. La confianza se fortalece a través de las personas que actúan como enlace entre el cliente y la empresa, como corredores de valores, agentes de seguros, abogados o asesores.
- e) Empatía:** Consiste en atender a los clientes de manera personalizada, reconociéndolos como individuos únicos. Se define como la dedicación cuidadosa que la empresa brinda a cada cliente, transmitiendo a través de un servicio adaptado a sus preferencias que sus necesidades son comprendidas y valoradas.

3.2.4.2. Importancia del modelo SERQUAL

De acuerdo con Cigueñas y Quispe (2022), las dimensiones del modelo SERQUAL han sido ampliamente utilizadas en diversos estudios y contextos, siendo consideradas una estrategia efectiva para medir la calidad. Este modelo se basa en una serie de respuestas diseñadas para entender y captar lo que los consumidores esperan de un producto o servicio. Así, no solo permite realizar una evaluación, sino también impulsa una mejora continua. Tras su aplicación, ofrece resultados detallados sobre la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido, el nivel de desempeño de este, y aporta tanto recomendaciones de los consumidores como la visión del personal sobre la satisfacción del cliente. Este enfoque permite valorar la satisfacción de los usuarios de servicios públicos mediante la evaluación del rendimiento.

3.3. Marco conceptual

- a) Gestión.** Es el proceso mediante el cual dentro de una empresa se establecen las acciones de organizar, dirigir, motivar y gestionar la información, los recursos

financieros, físicos y humanos de una organización con el fin de cumplir eficazmente y con éxito sus objetivos.

- b) **Servicio.** Es una acción o intangible o actividades o prestaciones intangibles que el proveedor de servicios ofrece al cliente a cambio de una remuneración.
- c) **Calidad.** Se gestiona en base a los propósitos que tiene una empresa, sobre el cumplimiento de un determinado conjunto de características o criterios. Para evaluar la calidad de una cosa se pueden comparar un conjunto de criterios y una colección de características inherentes.
- d) **Satisfacción.** La emoción positiva que tienes cuando logras algo o cuando ocurre algo que deseas; un evento o circunstancia que te hace sentir así, donde se visualiza toda la emotividad en la persona.
- e) **Familia.** Una familia se encuentra conformada por padres e hijos, todas estas personas se consideran pertenecientes a la misma familia.
- f) **Programa Cuna Más.** Busca potenciar el crecimiento de los bebés e infantes que radican en condiciones de carencia y muy pobres, asesoría integral a las familias en condiciones de pobreza, en donde el estado tiene que gestionar de manera responsable los materiales e insumos para brindarles una alimentación con calidad nutricional, mediante la cual puedan desarrollarse con normalidad.
- g) **Hogar.** Está formado por todos los ocupantes estén o no relacionados entre sí.

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La modalidad de la investigación es básica, según Hernández y Mendoza (2018), ya que se enfocó en comprender un fenómeno o realidad mediante métodos sistemáticos y empíricos, con el objetivo principal de generar nuevos conocimientos y teorías que contribuyan a enriquecer el conocimiento teórico vigente.

De igual forma, siguiendo a Hernández y Mendoza (2018), la investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que consistió en recolectar y analizar datos para formular una resolución a la problemática propuesta. Además, se intentó definir la conexión entre los constructos estudiadas a través de un análisis estadístico basado en la información recopilada, lo que permitió la verificación de las hipótesis propuestas. Asimismo, la medición numérica permitió una evaluación exacta del comportamiento de la población.

4.1.2. Nivel de investigación

El estudio se enmarcó dentro de un nivel correlacional, cuya finalidad fundamental fue establecer si existía una relación positiva entre las diferentes dimensiones de la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias. Esta investigación no se orientó hacia un enfoque aplicado, sino que se enfocó exclusivamente en establecer la relación y analizar cómo inciden y se relacionan las variables en un momento específico, aportando además al enriquecimiento y profundización del conocimiento científico sobre la realidad examinada.

4.2. Diseño de investigación

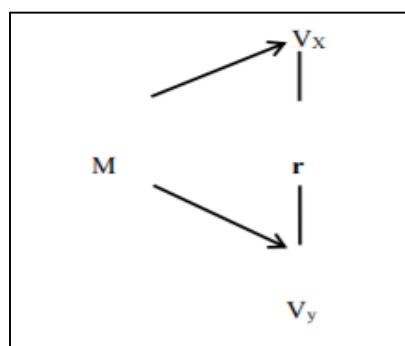
Hernández y Mendoza (2018) clasifican el diseño de investigación en experimental y no experimental. En este caso, el análisis se enfocó en el diseño de tipo no experimental, que consiste en llevar a cabo la investigación sin manipular intencionalmente ninguna variable, limitándose a observar los hechos en su contexto espontáneo para luego evaluarlos.

Además, el diseño no experimental se divide en longitudinal y transversal. Este trabajo utilizó el diseño transversal, que implica la recopilación de datos en un único momento o periodo, en este caso, durante el año 2022, con el objetivo de describir las variables y su relación en un instante específico.

Por lo tanto, la investigación empleó un diseño de tipo no experimental de forma transversal, que realiza un “corte” temporal para evaluar el fin de análisis. De esta manera, la data se recolectó en un solo momento o periodo. Este tipo de diseño mide dos o más variables para determinar su grado de correlación, sin intervenir ni manipular el entorno donde se desarrollan dichas variables.

Figura 5

Diseño de investigación Descriptivo-correlacional



Nota. Obtenido de Hernández y Mendoza (2018).

Donde:

- M= Muestra.
- Vx: “Gestión de la calidad de servicio”.
- Vy: “Satisfacción de las familias usuarias”.
- R: Relación entre variables.

4.3. Ética en la investigación

Sobre el desarrollo del proyecto de investigación, se respetó los derechos de autor de todas las referencias que se menciona a lo largo de todo el trabajo de investigación, tanto a nivel internacional o nacional, en donde se mencionó según lo indicado por el formato APA última versión.

En el presente trabajo de investigación se aplicó el instrumento (cuestionario) a las familias usuarias que pertenecen al Comité, con previa autorización y coordinación, así mismo la aplicación fue de manera anónima para obtener resultados confidenciales.

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Hernández y Mendoza (2018) definen la población como el grupo total de individuos o participantes que residen en un lugar y tiempo específicos, y que comparten una problemática que se busca analizar en detalle y profundidad.

La población de este trabajo de investigación estuvo compuesta por la familia de los individuos que reciben el servicio proporcionado por el PNCM para infantes menores de 36 meses. En concreto, se incluyó a 94 familias registradas en el padrón del info-MIDIS (registro oficial de información sobre cobertura), el dato de la información de la población se puede visualizar en el anexo 6.

4.4.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) lo definen como un procedimiento de selección basado en las características de la investigación, el cual puede aplicarse tanto en estudios cuantitativos como cualitativos. Este procedimiento consiste en elegir a los participantes sin buscar que sean estadísticamente representativos de una población determinada.

En la presente investigación, se utilizó una muestra censal, el cual se considera cuando se selecciona el 100% de la población, siempre que el número de participantes sea manejable. Según Ramírez (1999), citado por Guevara (2017), este tipo de muestreo es apropiado cuando se elige a todos los miembros de la población.

Por lo tanto, la población estudiada se considera censal, ya que cumple simultáneamente las funciones de universo, población y muestra. 94 grupos familiares usuarias conformaron la muestra que reciben atención en el Comité de Gestion Victor Acosta Rios del Programa Nacional Cuna Más.

Criterios de inclusión

- Familias usuarias que reciben el servicio en el Comité de Gestion Victor Acosta Rios.
- Familias usuarias que aceptan participar voluntariamente.

Criterios de exclusión

- Familias usuarias de otros Comités distinto al Comité de Gestion Victor Acosta Rios.
- Familias usuarias que no aceptan participar voluntariamente.

4.5. Procedimientos

Con las familias que desean participar de manera voluntaria se realizará el siguiente procedimiento:

- Identificar a las familias usuarias del PNCM del Comité de Gestión Victor Acosta Rios.
- Brindarles información sobre el procedimiento a seguir para obtener una información fidedigna.
- Coordinar las fechas y horas de aplicación del cuestionario.
- Establecer las características de cada alternativa del cuestionario.
- Aplicación del cuestionario a las familias usuarias.
- Procesar la información obtenida.

La aplicación del instrumento se realizó de manera virtual, debido a que el servicio brindado por el PNCM se realizaba en ámbito digital por la crisis de salud del COVID-19.

4.6. Técnicas e instrumentos

4.6.1. Técnicas

En el actual análisis se ejecutó la técnica de la encuesta. Una encuesta se considera una técnica de investigación que permite indagar, analizar y recopilar información mediante preguntas dirigidas, de forma frontal o indirecta, a los componentes que integran la unidad de estudio del análisis (Carrasco, 2005).

4.6.2. Instrumento

Para la recogida de data se usó el instrumento cuestionario aplicado de manera anónima. Este cuestionario se fundamentó en el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1998), con el propósito de obtener información subjetiva en el Comité de Gestión Victor Acosta Rios acerca de la conformidad de las familias respecto a la calidad del manejo del Programa Nacional Cuna Más.

4.7. Estadístico de la Investigación

En este estudio se emplearon técnicas de tratamiento estadístico descriptiva e inferencial para organizar y evaluar la data relacionada con los constructos de Gestión del servicio y la satisfacción del usuario en el hogar, evaluando cada una en sus dimensiones correspondientes. Para ello, se utilizó el software SPSS, que facilitó la recolección, organización y clasificación de la información, permitiendo presentar los resultados de manera clara a través de tablas numéricas y estadísticas.

Además, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman con el fin de identificar la relación existente entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias.

Tabla 2

Rango de correlación de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Extraído desde Montes et al. (2021). Aplicación del coeficiente de “correlación de Spearman” en un análisis de fisioterapia.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados

Para definir la fiabilidad del cuestionario se usó el coeficiente Alfa de Cronbach. Según Aiken (2003) y Cortina (1993) citado por Cigueñas y Quispe (2022), lo definen como una fórmula para calcular la fiabilidad y la consistencia del instrumento. Es por ello, que se observa tanto para la variable gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias, el valor está por encima de 0.70, el cual es el valor mínimo aceptable.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach - gestión del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.879	11

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach - satisfacción de las familias usuarias

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.918	15

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Teniendo en cuenta el resultado hallado de Alfa de Cronbach para la variable Gestión del Servicio que fue de 0.879, y para la variable Satisfacción de las familias usuarias que fue de 0.918, se pudo señalar que el instrumento fue válido y fiable. Entonces habiendo realizado la verificación de la consistencia del instrumento y con la seguridad que confiere los resultados, se procedió a realizar la interpretación de la evaluación de efectos.

5.1.1. Análisis descriptivo de la variable gestión del servicio y dimensiones

5.1.1.1. Análisis de resultados de la variable gestión del servicio.

Tabla 5

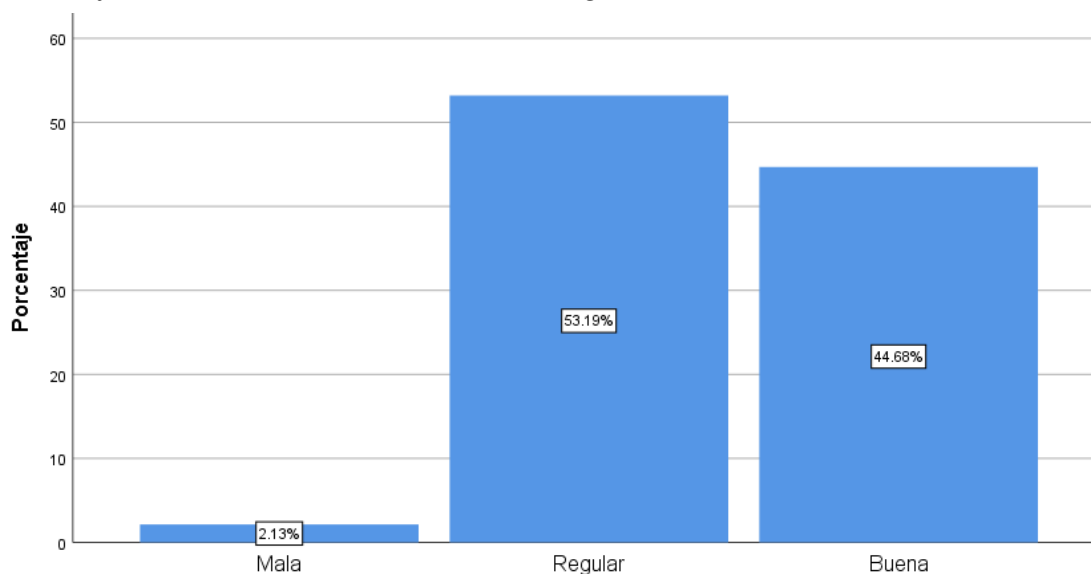
Frecuencia de resultados sobre la variable gestión del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	2.1	2.1	2.1
	Regular	50	53.2	53.2	55.3
	Buena	42	44.7	44.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 6

Porcentaje de los resultados sobre la variable gestión del servicio



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En la tabla 5 y la figura 6 se ve que, del total de familias usuarias encuestadas, el 44.7 % percibe un nivel de gestión bueno, el 53.2 % la califica como regular y el 2.1 % la considera mala. De estos resultados se define que el 44.7 % de los grupos familiares usuarios del Comité en estudio evalúan la gestión del servicio como buena, lo que refleja conformidad y la ejecución de sus perspectivas. Por otro lado, el 53.2 % la valora como regular, indicando cierto grado de conformidad y realización de perspectivas de los usuarios y su grupo familiar. Finalmente, el 2.1 % la percibe como mala, debido a que las acciones implementadas en la modalidad de atención no presencial aún no están

completamente definidas ni consolidadas, lo que revela debilidades en algunos aspectos de la gestión comunitaria y los procesos.

5.1.1.2. Análisis de resultados de la dimensión gestión comunitaria

Tabla 6

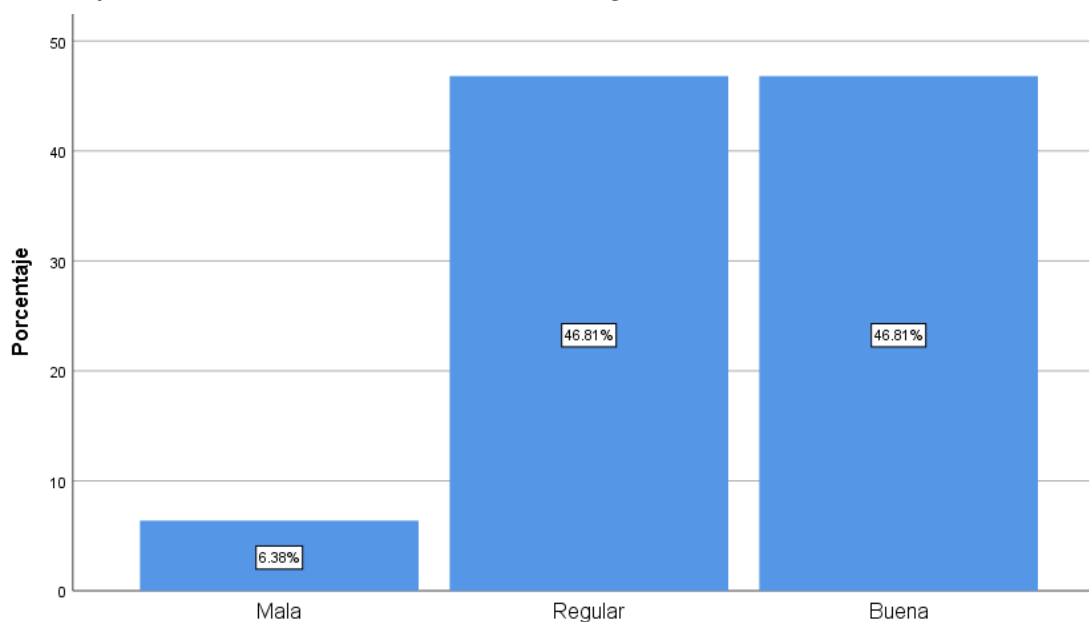
Frecuencia de resultados sobre la dimensión gestión comunitaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	6	6.4	6.4	6.4
	Regular	44	46.8	46.8	53.2
	Buena	44	46.8	46.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 7

Porcentaje de los resultados sobre la dimensión gestión comunitaria



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En la tabla 6 y figura 7 se verifica que, de todas las familias usuarias que se aplicó la encuesta, el 46.8 % perciben un nivel bueno, 46.8% en regular y el 6.4 % en un nivel malo. Por tanto, de la tabla y la figura se deduce que el 46.8 % de los que respondieron la encuesta considera que la dimensión de gestión comunitaria y sus indicadores presentan un nivel bueno, mientras que otro 46.8 % la evalúa como regular. Esta valoración se atribuye a que el comité de gestión

cumple en gran medida con funciones como la convocatoria a reuniones informativas y de rendición de cuentas, así como la promoción y el fomento de la colaboración del grupo familiar usuario en las tareas organizadas por el PNCM. Además, los encuestados perciben un monitoreo y evaluación adecuados que aseguran el nivel de calidad en la aplicación y operación de la atención en modalidades no presenciales, junto con una vigilancia eficaz por parte del consejo y una comunicación constante con las familias. Por lo tanto, las familias se sienten entre satisfechas y moderadamente satisfechas con el servicio proporcionado por el personal. Sin embargo, un 6.4 % de los participantes considera que el nivel es bajo, señalando que el servicio necesita mejoras en la dimensión de gestión comunitaria.

5.1.1.3. Análisis de resultados de la dimensión gestión por procesos

Tabla 7

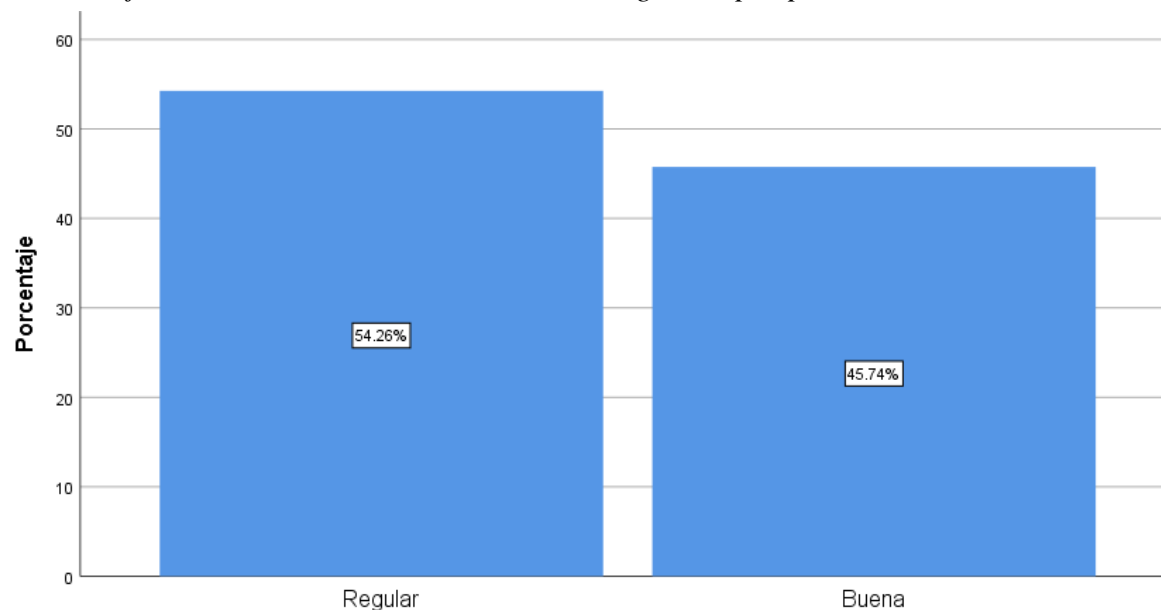
Frecuencia de resultados sobre la dimensión gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	51	54.3	54.3	54.3
	Buena	43	45.7	45.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 8

Porcentaje de los resultados sobre la dimensión gestión por procesos



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En la tabla 7 y figura 8 se ve que, del total del grupo de familias usuarios que respondieron la encuesta, el 45.7 % opinan un nivel bueno y 54.3 % en nivel regular, respecto a la gestión por procesos, por tanto, de la tabla y figura se concluye que, según los grupos de familias usuarios que respondieron la encuesta del Comité del PNCM, los actores comunales cumplen con brindar los servicios en las fechas y horarios acordados con las familias. Además, a través de mensajes y consejerías telefónicas, se ofrecen sesiones de aprendizaje integral que abarcan salud, educación y nutrición. También se promueve la realización diaria de actividades relacionadas con la salud, alimentación, lavado de manos y el seguimiento oportuno al control CRED de los infantes usuarios, utilizando varios medios, tácticas y métodos para enseñar a las familias hábitos de atención y formación que fortalezcan el progreso pleno de sus hijos durante la prestación del servicio no presencial.

5.1.2. Análisis descriptivo de la variable satisfacción de las familias usuarias y dimensiones

5.1.2.1. Análisis de resultados de la variable satisfacción de las familias usuarias

Tabla 8

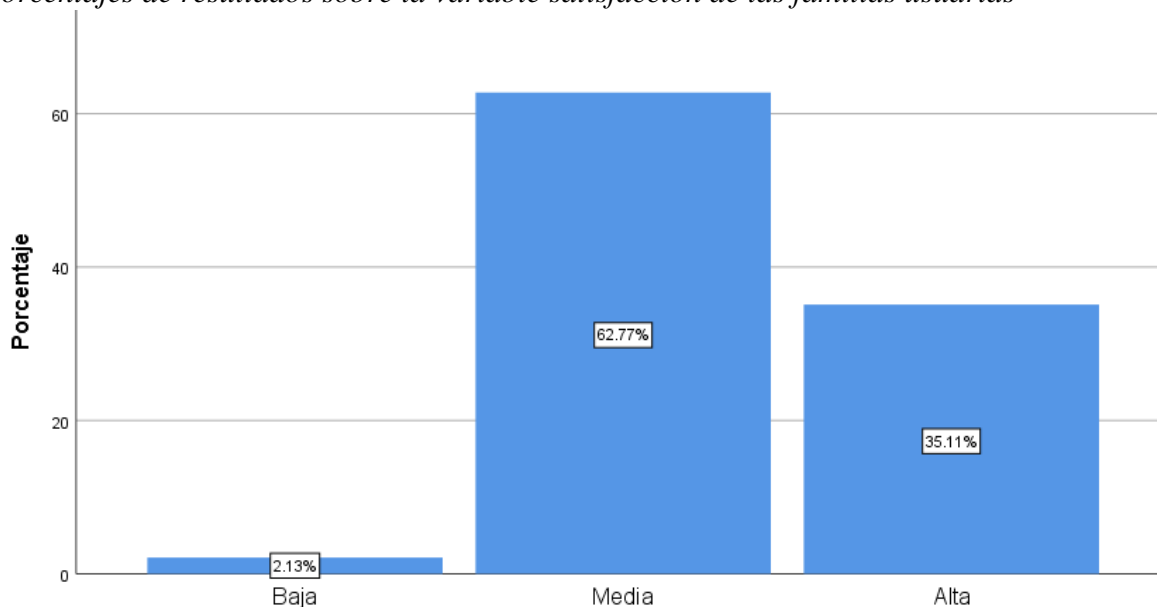
Frecuencia de resultados sobre variable satisfacción de las familias usuarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	2.1	2.1	2.1
	Media	59	62.8	62.8	64.9
	Alta	33	35.1	35.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 9

Porcentajes de resultados sobre la variable satisfacción de las familias usuarias



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En la tabla 8 y figura 9 se ve que, un 62.8 % de grupos familiares que respondieron la encuesta creen en el nivel media del constructo Satisfacción de las Familias Usuarias, 35.1 % en nivel alto y un 2.1 % en un nivel bajo. Se infiere que el “Programa Nacional Cuna Más”, a través del “Comité de Gestion Victor Acosta Rios”, logró un grado de conformidad significativo, ya que el nivel medio refleja también satisfacción y cumplimiento de expectativas por

parte de los usuarios respecto al servicio proporcionado por el PNCM. Según la encuesta aplicada, el 62.8 % de las familias encuestadas afirmaron que, durante su participación en el programa en modalidad no presencial, sus hijos recibieron un servicio de calidad basado en las cinco dimensiones evaluadas: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por otro lado, un 35.1 % consideró que la calidad de la atención fue alta, mientras que solo un 1.5 % percibió un nivel bajo.

5.1.2.2. Análisis de resultados de la dimensión elementos tangibles

Tabla 9

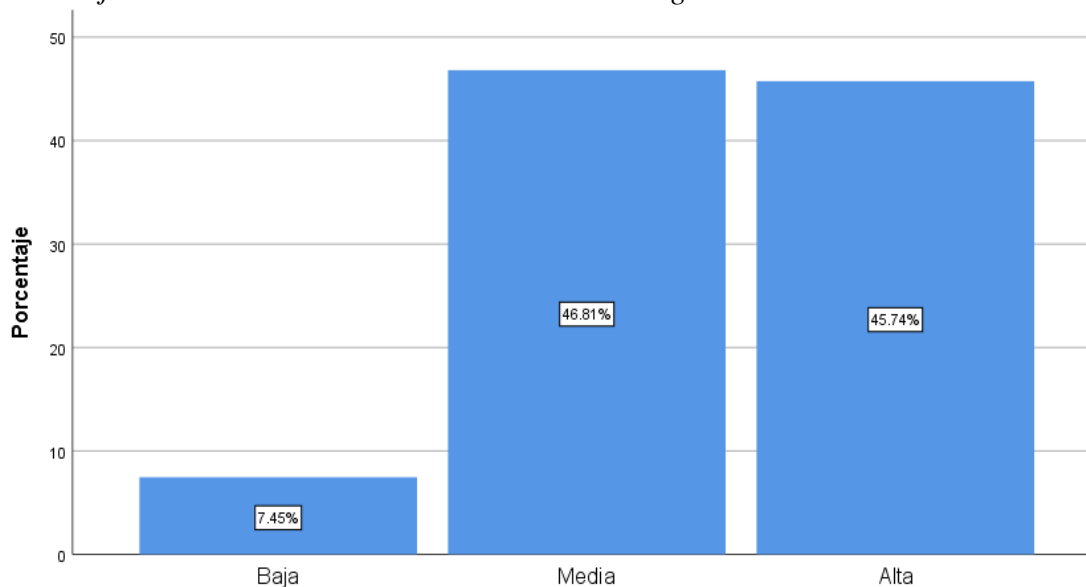
Frecuencia de resultados sobre la dimensión de elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	7.4	7.4	7.4
	Media	44	46.8	46.8	54.3
	Alta	43	45.7	45.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 10

Porcentajes de los resultados sobre los elementos tangibles



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En la tabla 9 y figura 10 se verifica que, de las familias encuestadas un 46.8 % perciben un nivel medio, el 45.7% en alto y un 7.4 % en un nivel bajo. sobre la percepción de los elementos tangibles del programa. Por tanto, se deduce e interpreta que el 45.7 % de las familias usuarias encuestadas en el Comité consideran que la dimensión de elementos tangibles y sus indicadores tienen una alta importancia, ya que cumplen con las expectativas de los usuarios según la percepción de su cuidador principal, que puede ser el padre, la madre o un apoderado. Esto se debe a que el programa cumple con las condiciones mínimas, como espacios e infraestructura adecuados para ofrecer un servicio apropiado; las instalaciones cuentan con carteles informativos que explican el funcionamiento del servicio alimentario. Además, los materiales educativos (como libros de cuentos, rompecabezas y títeres) que proporciona el programa se entregan de forma oportuna y en buen estado. Los actores comunales disponen de implementos de protección personal (mascarillas, gorros desechables, mandiles, guantes quirúrgicos y alcohol) para la entrega de canastas de alimentos y kits de higiene, considerando la emergencia sanitaria por COVID-19. Por otro lado, un 46.8 % califica esta dimensión como de nivel medio, lo que también refleja satisfacción y cumplimiento de expectativas por parte de los usuarios y sus familias, mientras que un 7.4 % la considera de nivel bajo.

5.1.2.3. Análisis de resultados de la dimensión fiabilidad

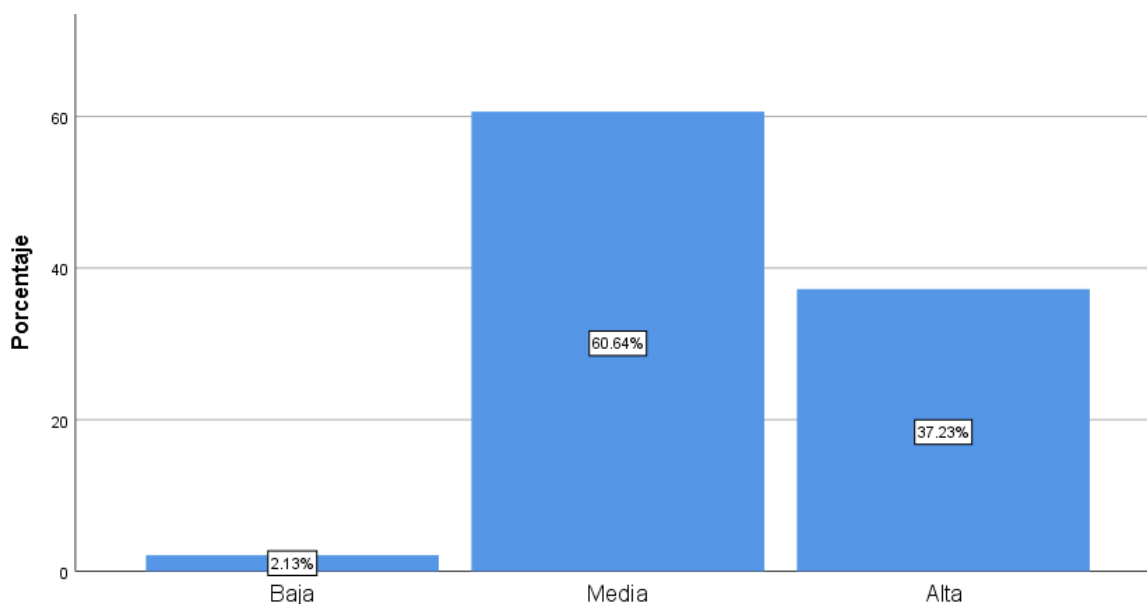
Tabla 10

Frecuencia de resultados sobre la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	2.1	2.1	2.1
	Media	57	60.6	60.6	62.8
	Alta	35	37.2	37.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 11
Porcentajes de los resultados sobre la dimensión fiabilidad



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En la tabla 10 y figura 11 se valida que de los grupos de familias que respondieron la encuesta un 60.6 % creen que la confiabilidad está en un medio nivel, el 37.2% en alto y un 2.1 % en el bajo nivel. Por tanto, al analizar la tabla y la figura, se interpreta que la mayoría de los grupos familiares usuarios perciben un nivel medio de satisfacción en cuanto a la fiabilidad, ya que todavía existe cierto grado de insatisfacción o descontento. Esto se debe a que las llamadas telefónicas realizadas por el actor comunal, que se hacen solo una vez por semana, son consideradas poco confiables. A pesar de que también se envían mensajes y se intenta dedicar tiempo suficiente, el programa enfrenta dificultades para garantizar de manera continua la atención en los servicios de alimentación, salud y educación durante todo el año de servicio.

5.1.2.4. Análisis de resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 11

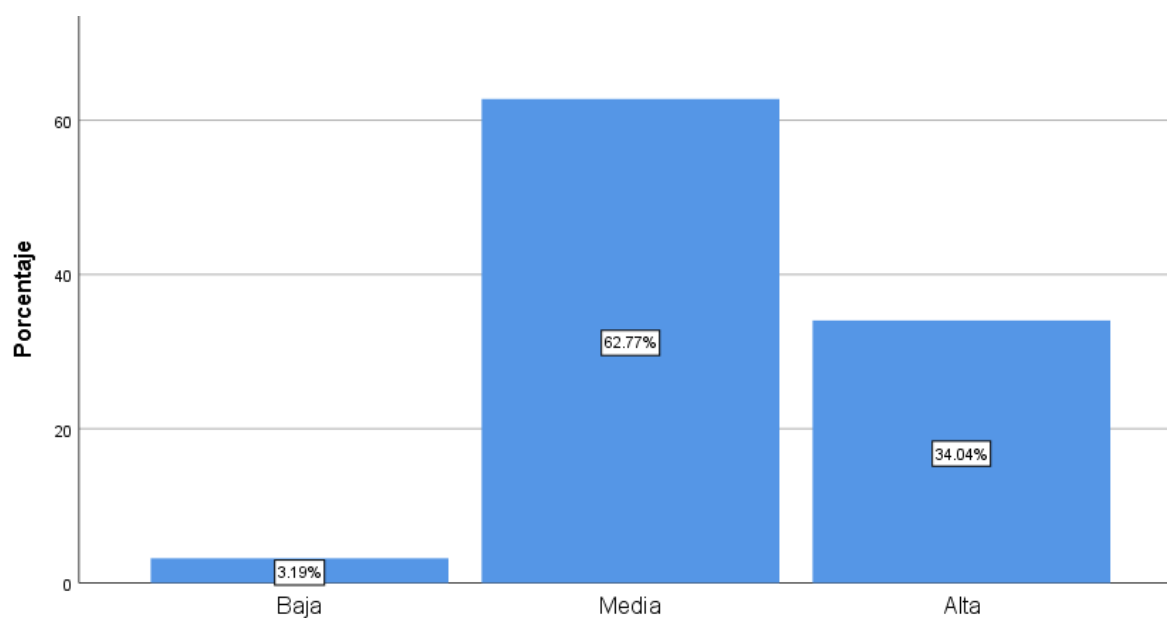
Frecuencia de resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	3.2	3.2	3.2
	Media	59	62.8	62.8	66.0
	Alta	32	34.0	34.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 12

Porcentajes de los resultados sobre la dimensión capacidad de respuesta



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Teniendo a la tabla 11 y esquema 12, considerando del total de 94 grupos familiares usuarios del “Programa Nacional Cuna Más”, el 62.8% califica como nivel medio, mientras que el 34 % como nivel alto y el 3.2% nivel bajo sobre la percepción de la agilidad en la atención del programa. Por tanto, del análisis de la tabla y figura se infiere que el 62.8 % de los grupos familiares que respondieron la encuesta, consideran que esta dimensión y sus indicadores como la transmisión oportuna de datos, el plazo adecuado para asistir las necesidades del usuario, la ayuda cuando es requerida y la disposición para resolver dudas sobre bienestar, progreso y situación alimenticia presentan un

medio nivel. Esto indica que el Comité de Gestión en general brinda una atención apropiada a los infantes beneficiarios. Por otro lado, un 34 % de los encuestados valora este aspecto en un alto nivel, reflejando que los grupos familiares perciben una buena capacidad de respuesta, generando alta satisfacción; esto implica que el actor comunal informa a tiempo sobre la entrega de las canastas de alimentos no perecibles y kits de higiene correspondientes, además de actuar rápidamente ante cualquier emergencia y demostrar conocimiento para resolver dudas e inquietudes. Finalmente, un pequeño porcentaje del 3.2 % considera que el nivel es bajo.

5.1.2.5. Análisis de resultados de la dimensión seguridad

Tabla 12

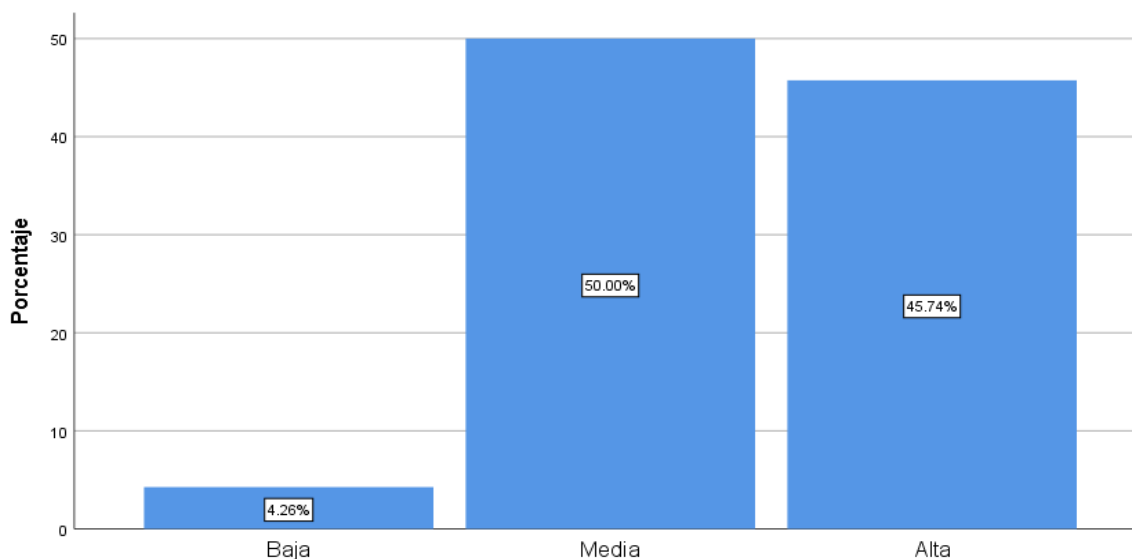
Frecuencia de resultados sobre dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	4.3	4.3	4.3
	Media	47	50.0	50.0	54.3
	Alta	43	45.7	45.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 13

Porcentajes de los resultados sobre la dimensión seguridad



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En la tabla 12 y figura 13 se ve que, un 50 % de los grupos familiares que respondieron la encuesta consideran a la protección en nivel medio, el 45.7% en un alto nivel y un 4.3 % en un bajo nivel. sobre la percepción de la seguridad que genera el programa. Por tanto, del análisis de la tabla y la figura se concluye que el 50 % de las familias encuestadas en el Comité consideran que la dimensión de seguridad y sus indicadores como la confianza transmitida por los actores comunales, la sensación de seguridad de los usuarios respecto al servicio, la amabilidad en el trato y los conocimientos y habilidades de las cuidadoras se encuentran en un nivel medio. Por otro lado, el 45.7 % opina que la seguridad es alta, indicando que estas familias se sienten confiadas con el servicio recibido, la información proporcionada, los productos alimentarios y de higiene entregados, así como con la atención educativa y de salud, la cual cumple con sus expectativas. Finalmente, un 4.3 % considera que la seguridad es baja, ya que, según su experiencia, algunos actores comunales no mostraron un trato amable, lo que generó desconfianza en la información brindada.

5.1.2.6. Análisis de resultados de la dimensión empatía

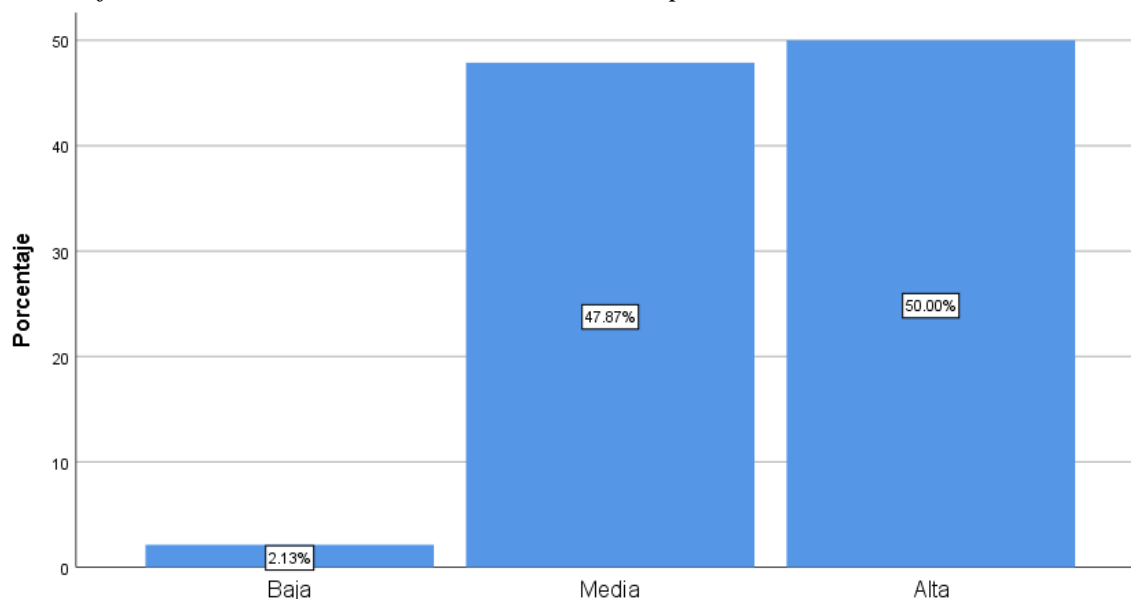
Tabla 13

Frecuencia de resultados sobre la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	2.1	2.1	2.1
	Media	45	47.9	47.9	50.0
	Alta	47	50.0	50.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 14
Porcentajes de los Resultados sobre la dimensión Empatía



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

La tabla 13 y la figura 14 refleja que, un 50 % de las familias encuestadas consideran en el nivel alto la dimensión empatía, el 47.9 % en un nivel regular y un 2.1% en un nivel bajo. Por tanto, se concluye que el 50 % de las familias usuarias encuestadas en el Comité consideran que la dimensión de empatía se encuentra en un nivel alto, ya que afirman que la atención es personalizada; es decir, los actores comunales conocen la personalidad, el trato y las necesidades de cada niño a su cargo, brindando consejos y sugerencias ajustados a través de las llamadas telefónicas. Asimismo, señalan que el horario de atención es oportuno y cómodo, satisfaciendo las necesidades de los usuarios. Además, destacan que los actores comunales poseen los conocimientos necesarios para resolver las dudas de los padres sobre el servicio, y muestran comprensión hacia las necesidades de los niños, lo que contribuye a una valoración alta. Por otro lado, el 47.9 % evalúa la empatía en un nivel medio, y un pequeño 2.1 % considera que esta dimensión es baja, argumentando que en varias ocasiones las madres cuidadoras no mostraron sensibilidad hacia los horarios de las familias para recibir mensajes o consejerías telefónicas.

5.1.3. Análisis descriptivo por medio de tablas cruzadas

5.1.3.1. Tablas cruzadas de las variables gestión del servicio* satisfacción de las familias usuarias

Tabla 14

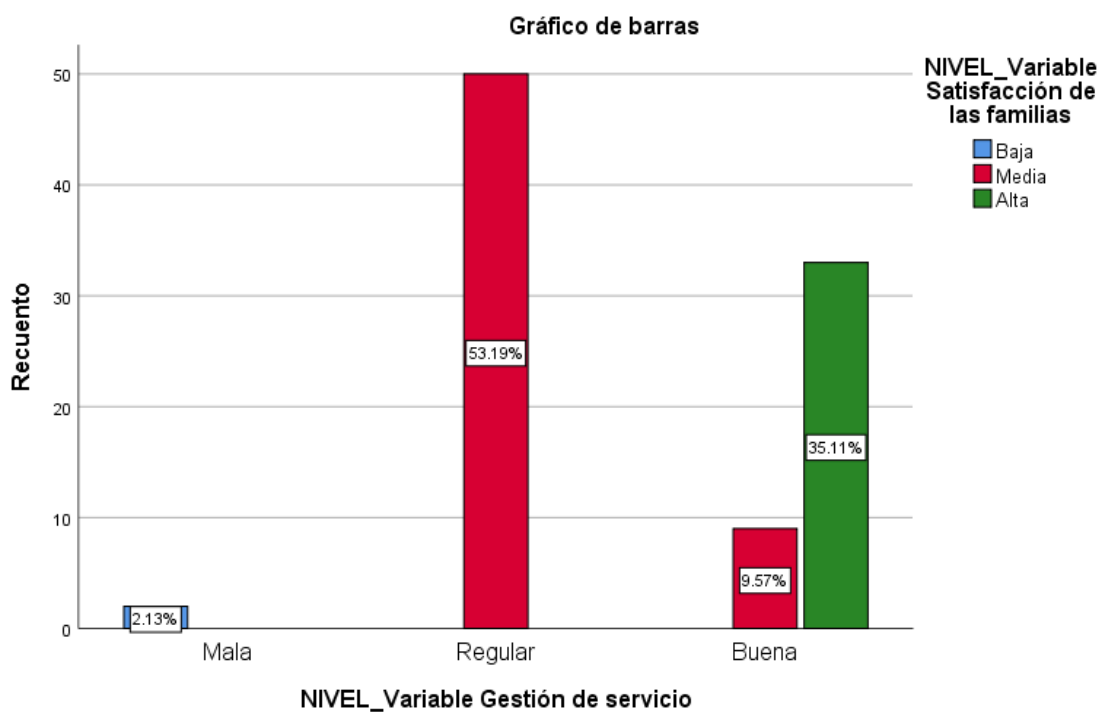
*Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio*satisfacción de las familias usuarias*

			Satisfacción de las familias			Total
			Baja	Media	Alta	
Gestión del servicio	Mala	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
	Regular	Recuento	0	50	0	50
		% del total	0.0%	53.2%	0.0%	53.2%
	Buena	Recuento	0	9	33	42
		% del total	0.0%	9.6%	35.1%	44.7%
Total		Recuento	2	59	33	94
		% del total	2.1%	62.8%	35.1%	100.0%

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 15

Porcentajes de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio satisfacción de las familias usuarias*



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

De acuerdo con la tabla cruzada 14 y figura 15 de las 94 familias que son usuarias en el Comité del PNCM, existe una coincidencia de un 53.2 % donde perciben que la Gestión del servicio es regular y la Satisfacción de las Familias Usuaris es media.

5.1.3.1. Tablas cruzadas gestión del servicio* elementos tangibles

Tabla 15

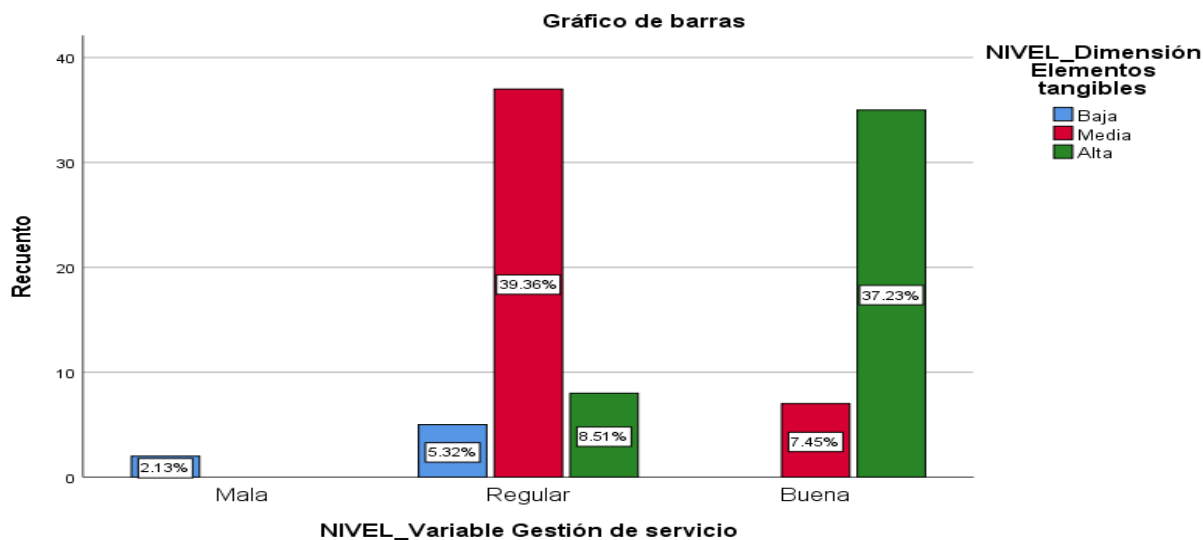
Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio elementos tangibles*

			Dimensión Elementos tangibles			Total
			Baja	Media	Alta	
Gestión del servicio	Mala	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
	Regular	Recuento	5	37	8	50
		% del total	5.3%	39.4%	8.5%	53.2%
	Buena	Recuento	0	7	35	42
		% del total	0.0%	7.4%	37.2%	44.7%
Total		Recuento	7	44	43	94
		% del total	7.4%	46.8%	45.7%	100.0%

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 16

Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* elementos tangibles



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Desde el punto de vista de la tabla cruzada 15 y figura 16, de las 94 familias que son usuarias en el Comité del PNCM, se puede verificar que existe una coincidencia en la percepción en un 39.4 % que la gestión del servicio es regular y al mismo tiempo que los elementos tangibles generan una media satisfacción.

5.1.3.2. Tablas cruzadas gestión del servicio* fiabilidad

Tabla 16

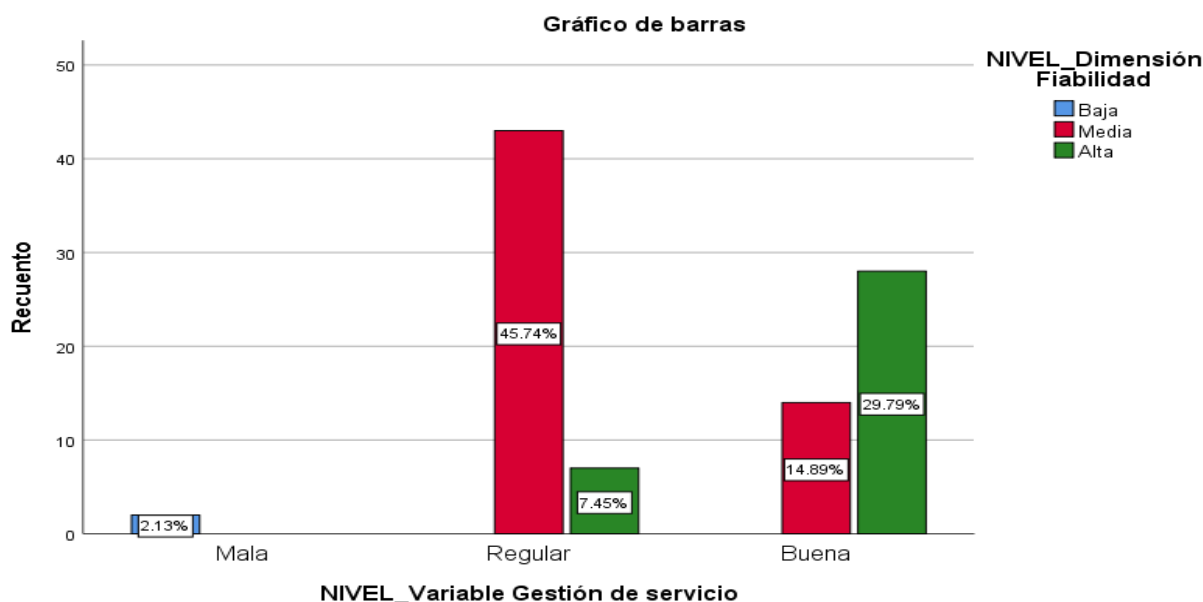
Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio fiabilidad*

			Dimensión Fiabilidad			Total
			Baja	Media	Alta	
Gestión del servicio	Mala	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
	Regular	Recuento	0	43	7	50
		% del total	0.0%	45.7%	7.4%	53.2%
	Buena	Recuento	0	14	28	42
		% del total	0.0%	14.9%	29.8%	44.7%
Total		Recuento	2	57	35	94
		% del total	2.1%	60.6%	37.2%	100.0%

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 17

Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* fiabilidad



Nota. Resultados generados mediante SPSS

Considerando la tabla cruzada 16 y figura 17, de las 94 familias que son usuarias en el Comité del PNCM, se observa que existe una coincidencia de un 45.7 % en la percepción de la gestión del servicio como regular y la fiabilidad genera una media satisfacción.

5.1.3.3. Tablas cruzadas gestión del servicio* capacidad de respuesta

Tabla 17

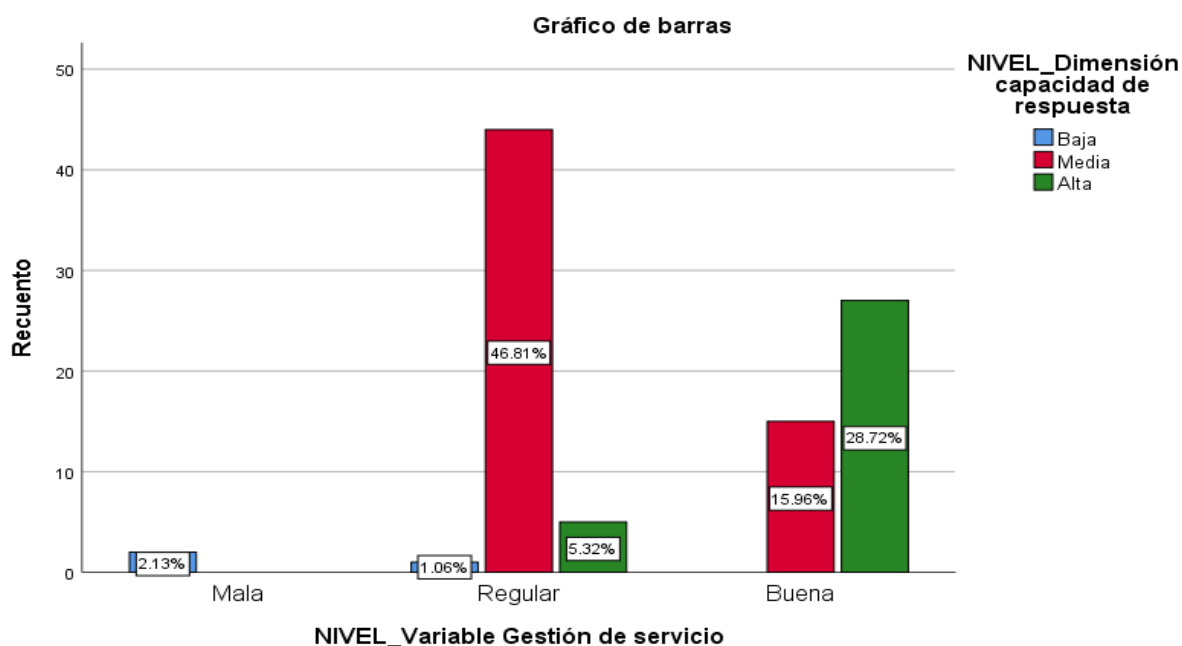
Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* capacidad de respuesta

		Dimensión capacidad de respuesta			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestión del servicio	Mala	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
	Regular	Recuento	1	44	5	50
		% del total	1.1%	46.8%	5.3%	53.2%
	Buena	Recuento	0	15	27	42
		% del total	0.0%	16.0%	28.7%	44.7%
Total		Recuento	3	59	32	94
		% del total	3.2%	62.8%	34.0%	100.0%

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 18

Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio*capacidad de respuesta



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En base a la tabla cruzada 17 y figura 16, de las 94 familias que son usuarias en el Comité del PNCM, se percibe que existe una coincidencia de un 46.8 % donde la gestión del servicio es regular y la opinión sobre la agilidad de atención es alta.

5.1.3.4. Tablas cruzadas gestión del servicio* seguridad

Tabla 18

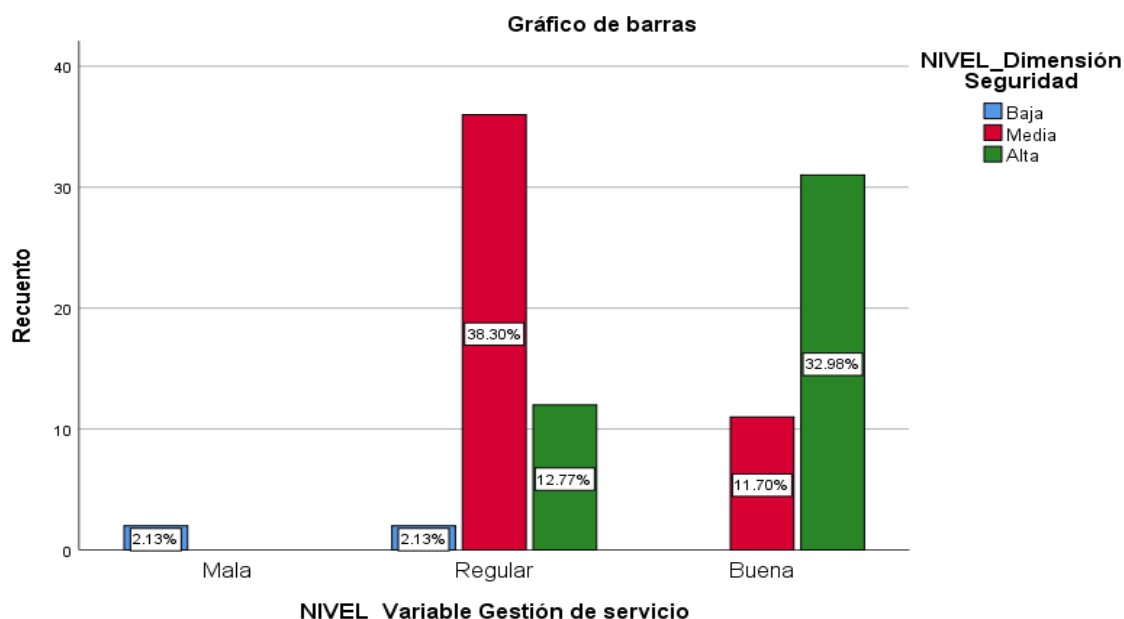
Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio* seguridad

		Dimensión Seguridad			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestión de servicio	Mala	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
	Regular	Recuento	2	36	12	50
		% del total	2.1%	38.3%	12.8%	53.2%
	Buena	Recuento	0	11	31	42
		% del total	0.0%	11.7%	33.0%	44.7%
Total		Recuento	4	47	43	94
		% del total	4.3%	50.0%	45.7%	100.0%

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 19

*Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio*seguridad*



Nota. Resultados generados mediante SPSS

Acorde con la tabla cruzada 18 y figura 19, de las 94 familias que son usuarias en el Comité del PNCM, se percibe que existe una coincidencia de un 38.3 % de la gestión del servicio como regular y la percepción sobre la seguridad es media.

5.1.3.5. Tablas cruzadas gestión del servicio* empatía

Tabla 19

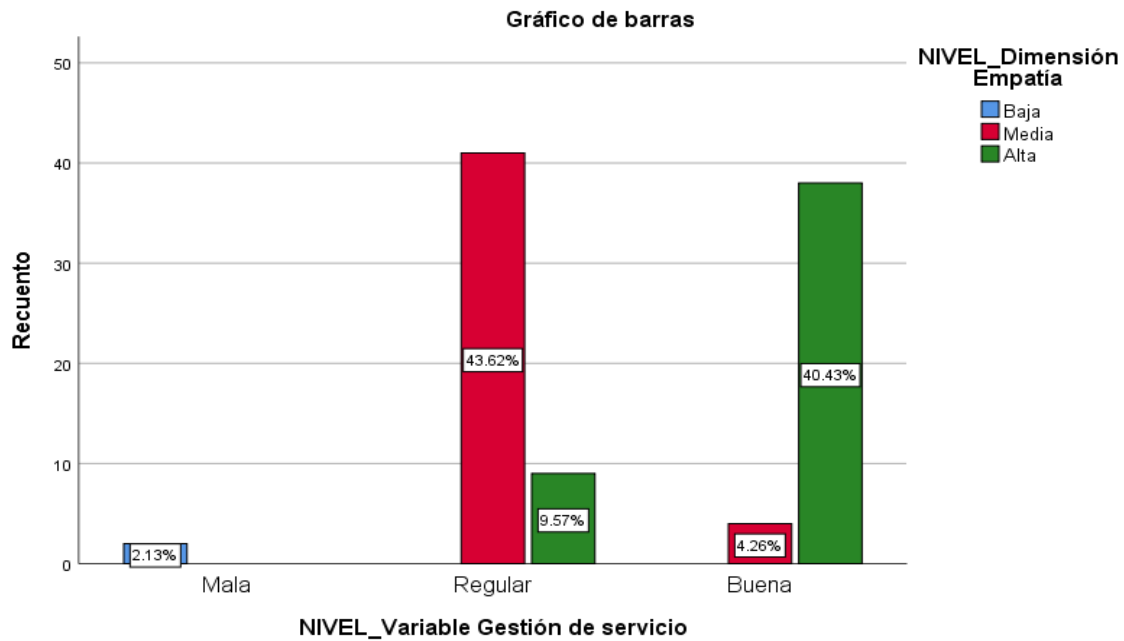
Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión del servicio empatía*

		Dimensión Empatía			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestión del servicio	Mala	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
	Regular	Recuento	0	41	9	50
		% del total	0.0%	43.6%	9.6%	53.2%
	Buena	Recuento	0	4	38	42
		% del total	0.0%	4.3%	40.4%	44.7%
Total	Recuento	2	45	47	94	
	% del total	2.1%	47.9%	50.0%	100.0%	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 20

*Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión del servicio*empatía*



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Conforme a la tabla cruzada 19 y figura 20, de las 94 familias que son usuarias en el Comité del PNCM, se percibe que existe una coincidencia de un 43.6 % de la gestión del servicio como regular y la percepción sobre la empatía es media.

5.1.3.6. Tablas cruzadas gestión comunitaria* satisfacción de las familias usuarias

Tabla 20

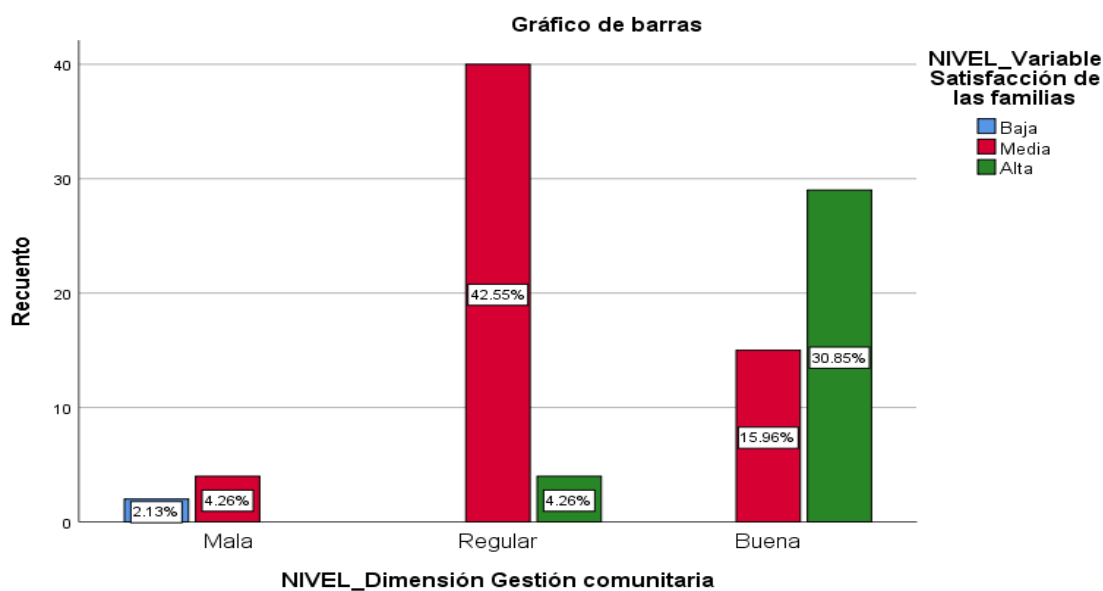
Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión comunitaria satisfacción de las familias usuarias*

		Satisfacción de las Familias Usuarias			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestión Comunitaria	Mala	Recuento	2	4	0	6
		% del total	2.1%	4.3%	0.0%	6.4%
	Regular	Recuento	0	40	4	44
		% del total	0.0%	42.6%	4.3%	46.8%
	Buena	Recuento	0	15	29	44
		% del total	0.0%	16.0%	30.9%	46.8%
Total		Recuento	2	59	33	94
		% del total	2.1%	62.8%	35.1%	100.0%

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 21

Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión comunitaria satisfacción de las familias usuarias*



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Considerando la tabla cruzada 20 y figura 21, de las 94 familias que son usuarias en el Comité del PNCM, se observa que existe una coincidencia de un

42.6 % donde la gestión comunitaria es regular y la satisfacción de las familias usuarias es media.

5.1.3.7. Tablas cruzadas gestión por procesos* satisfacción de las familias usuarias

Tabla 21

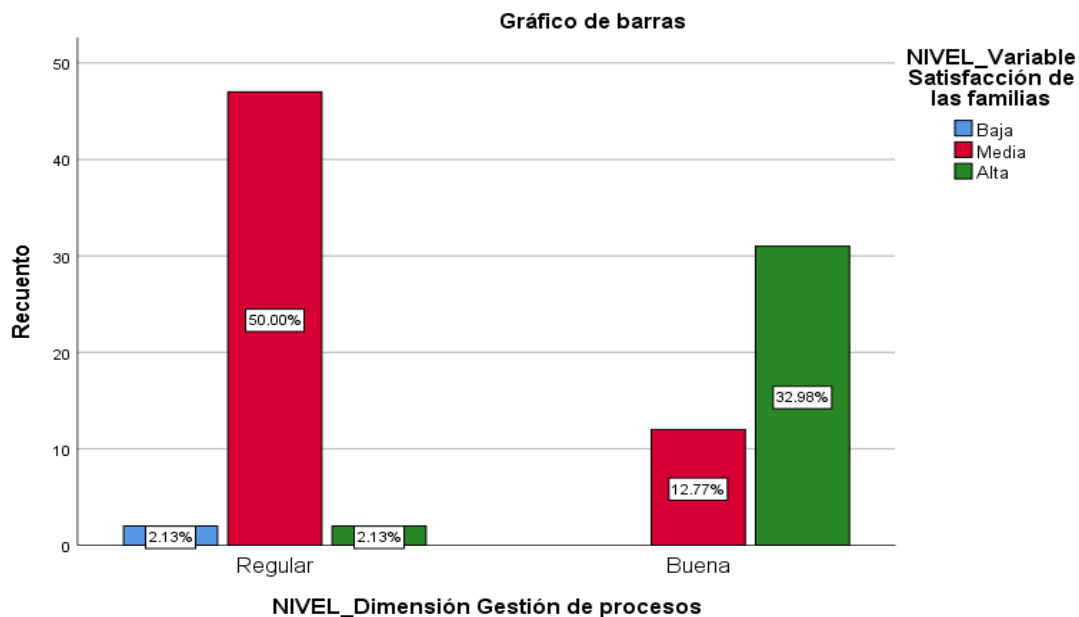
Frecuencia de resultados en una tabla cruzada gestión por procesos satisfacción de las familias usuarias*

		Satisfacción de las Familias Usuarias			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestion por Procesos	Regular	Recuento	2	47	2	51
		% del total	2.1%	50.0%	2.1%	54.3%
	Buena	Recuento	0	12	31	43
		% del total	0.0%	12.8%	33.0%	45.7%
Total	Recuento	2	2	59	33	
	% del total	2.1%	2.1%	62.8%	35.1%	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Figura 22

Porcentaje de los resultados en una tabla cruzada gestión comunitaria satisfacción de las familias usuarias*



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Considerando la tabla cruzada 21 y figura 22, de las 94 familias que son usuarias en el Comité del PNCM, se observa que existe una coincidencia de un 50.0 % donde la gestión comunitaria es regular y la satisfacción de las familias usuarias es media.

5.2. Contrastación de Hipótesis

Para poder hacer las contrastaciones de las hipótesis de la investigación en una primera instancia se tuvo que plantear la prueba de normalidad, de manera que permitió elegir adecuadamente el tipo de estadístico que se empleará en la investigación.

Prueba de Normalidad

a) Plantear las Hipótesis

H₀: Los datos de estudio tienen una distribución normal

H₁: Los datos de estudio no tienen una distribución normal

b) Nivel de Significancia

$\alpha = 5\%$ o 0.05

c) Prueba Estadística a emplear

Tabla 22

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Variable Gestión de servicio	0.123	94	0.001
Variable Satisfacción de las familias	0.165	94	0.000

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Considerando el número de población, se recurrió a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, debido a que los participantes fueron mayor a 50 elementos.

d) Criterio de Decisión

Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , y en caso contrario; si $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) Decisión

Como $p = 0.000 < 0.05$, en ambas variables, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , de modo que se afirma que los datos no tienen una distribución homogénea. Por ende, se recurre al coeficiente de correlación de Rho Spearman, que es un estadístico no paramétrico.

5.2.1. Contrastación de Hipótesis General

a) Hipótesis Estadística

H₀: La gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, no se relacionan positivamente.

H₁: La gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

b) Tabla Estadística

Tabla 23

Correlación entre gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias

			Gestión de servicio	Satisfacción de las familias
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.730**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
	Satisfacción de las familias	Coefficiente de correlación	.730**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		94	94	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

c) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% \text{ o } 0.05$$

d) Región Crítica o Decisión

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias en el periodo post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco,

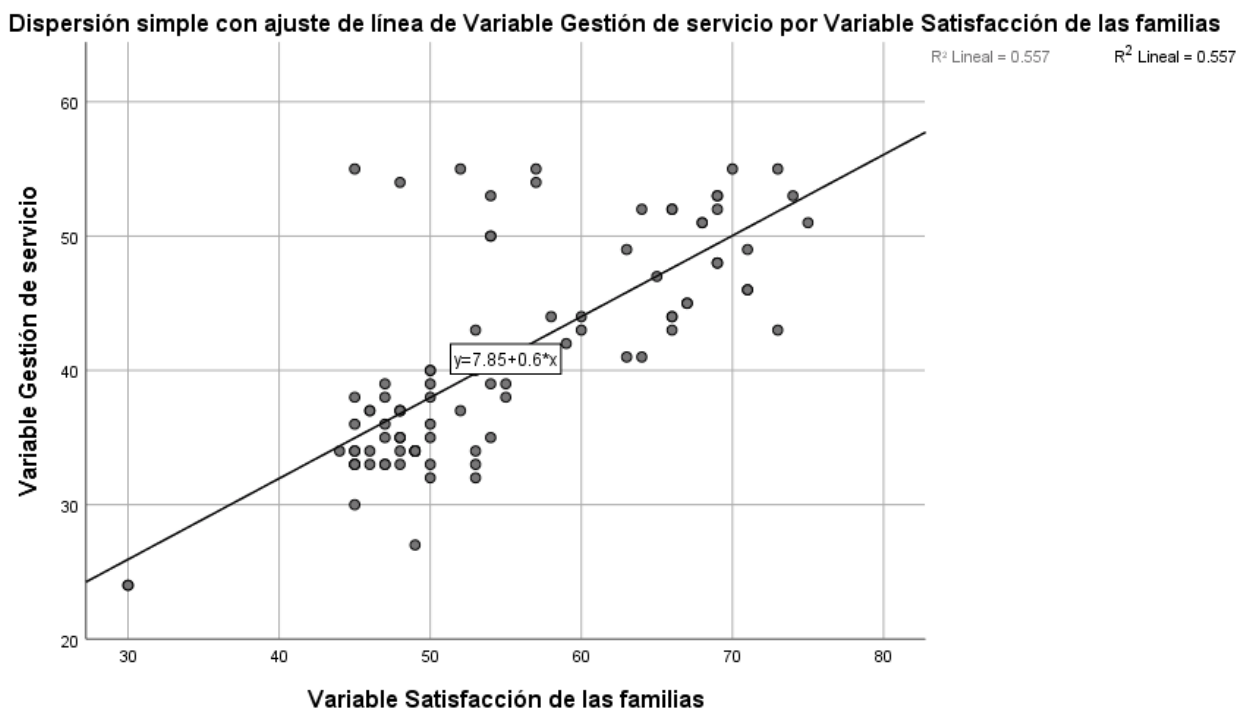
durante 2022. Al analizar la tabla 23, el coeficiente Rho de Spearman es 0.730**, lo que, según la escala de Spearman, indica una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es p-valor (0.000) < 0.05, lo que confirma que sí existe una relación entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), concluyendo que hay una relación significativa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias.

e) Gráfico Dispersión

De acuerdo con la figura 23 del gráfico de regresión lineal simple, se puede apreciar que la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del “Programa Nacional Cuna Más” en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relacionan positivamente, de manera que los puntos de dispersión proporcionan una pendiente ascendente.

Figura 23

Representación gráfica entre gestión de servicio y la satisfacción de las familias usuarias



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

De manera que se puede indicar que, a una buena gestión del servicio, se generara una alta satisfacción de las familias que son usuarios del PNCM en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, lo que implica que dicho programa debe saber enfatizar el servicio adecuado desde la gestión comunitaria y de procesos que comprender para el bienestar de los usuarios.

5.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1

a) Hipótesis Estadística

H₀: La gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, no se relacionan positivamente.

H₁: La gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por las familias usuarias-post pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

b) Tabla Estadística

Tabla 24

Correlación entre gestión del servicio y elementos tangibles

			Variable Gestión de servicio	Dimensión Elementos tangibles
Rho de Spearman	Variable Gestión de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.547**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión Elementos tangibles	N	94	94
		Coeficiente de correlación	.547**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	94	94

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

c) Nivel de Significancia

$\alpha = 5\% \text{ o } 0.05$

d) Región Crítica o Decisión

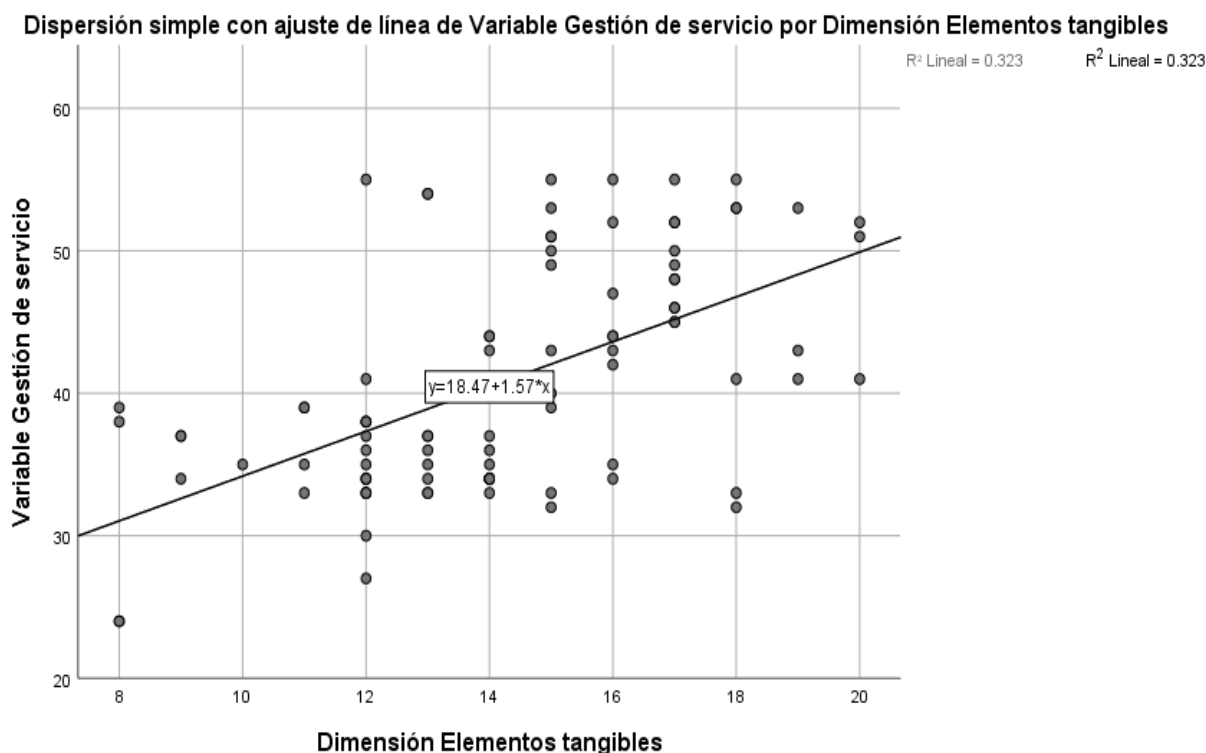
Con el objetivo específico de analizar la conexión entre la gestión del servicio y la percepción de las familias usuarias sobre los elementos tangibles en el contexto post-pandemia del PNCM en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco, durante 2022, al revisar la tabla 24 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0.547**. Según la escala de Spearman, esto indica una correlación positiva considerable. También, el grado de significancia es p-valor (0.000) < 0.05, lo que valida que hay una relación entre la variable gestión del servicio y la dimensión elementos tangibles en estudio. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se procede a aceptar la hipótesis alternativa (H1), finalizando que si hay dicha asociación.

e) Gráfico Dispersión

Teniendo en cuenta la figura 24 de grafico de regresión lineal simple, se puede apreciar que la gestión del servicio y los elementos tangibles del PNCM en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relacionan positivamente, de manera que los puntos de dispersión proporcionan una pendiente ascendente.

Figura 24

Representación gráfica entre gestión de servicio y elementos tangibles



Nota. Resultados generados mediante SPSS

Entonces se puede señalar que la existencia de una buena gestión del servicio en el programa incrementara la percepción de los elementos tangibles por las familias que son usuarios del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022.

5.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2

a) Hipótesis Estadística

H₀: La gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, no se relacionan positivamente.

H₁: La gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

b) Tabla Estadística

Tabla 25
Correlación entre gestión del servicio y fiabilidad

			Gestión de servicio	Dimensión Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.540**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión Fiabilidad	N	94	94
		Coefficiente de correlación	.540**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	94	94

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

c) Nivel de Significancia

$\alpha = 5\% \text{ o } 0.05$

d) Región Crítica o Decisión

Con el objetivo específico de conocer la relación entre la gestión del servicio y la percepción de fiabilidad de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco, en 2022,

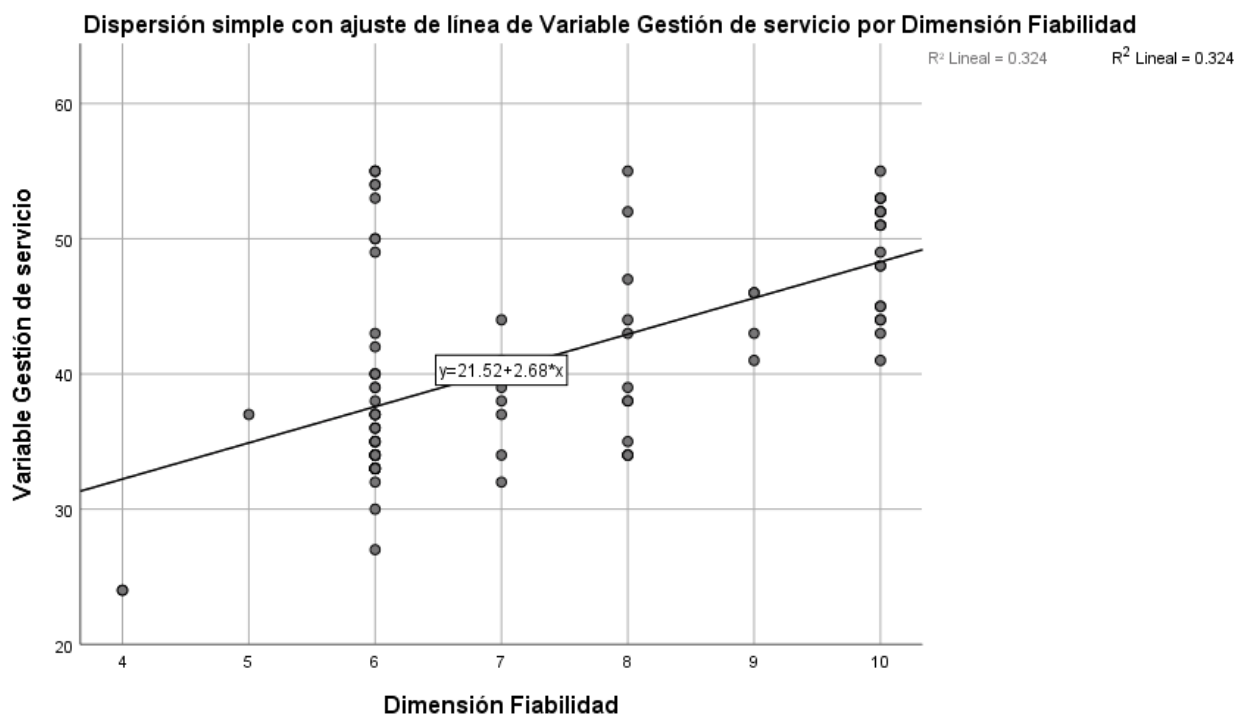
al analizar la tabla 25 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0.540**. Según la escala de Spearman, esto indica una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es p-valor (0.000) < 0.05, lo que confirma la existencia de una relación entre la variable gestión del servicio y la dimensión fiabilidad. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), definiendo que hay una relación relevante entre ambas.

e) Gráfico Dispersión

De acuerdo con la figura 25 de gráfico de regresión lineal simple, se puede apreciar que la gestión del servicio y la fiabilidad del PNCM en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relacionan positivamente, de manera que los puntos de dispersión proporcionan una pendiente ascendente.

Figura 25

Representación gráfica entre gestión de servicio y fiabilidad



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

También, cabe indicar que, una buena gestión del servicio contribuye en una alta percepción sobre la fiabilidad del servicio de los grupos familiares que son usuarios del PNCM, en el comité de Tamburco 2022. De manera que proporcionar adecuadamente

la gestión del servicio lograra que estas familias que son usuarias tomen la voluntad perceptiva favorable.

5.2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3

a) Hipótesis Estadística

H₀: La gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

H₁: La gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

b) Tabla Estadística

Tabla 26

Correlación entre gestión del servicio y capacidad de respuesta

			Variable Gestión de servicio	Dimensión capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.480**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
	Dimensión capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	.480**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		94	94	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

c) Nivel de Significancia

$\alpha = 5\% \text{ o } 0.05$

d) Región Crítica o Decisión

Con la finalidad específica de comprender la relación entre la gestión del servicio y la percepción sobre la capacidad de respuesta de las familias usuarias post-pandemia del PNCM en el Comité de Gestión en Tamburco durante el año 2022, se analiza la tabla 26, donde el coeficiente Rho de Spearman es 0.480**. De acuerdo con la escala

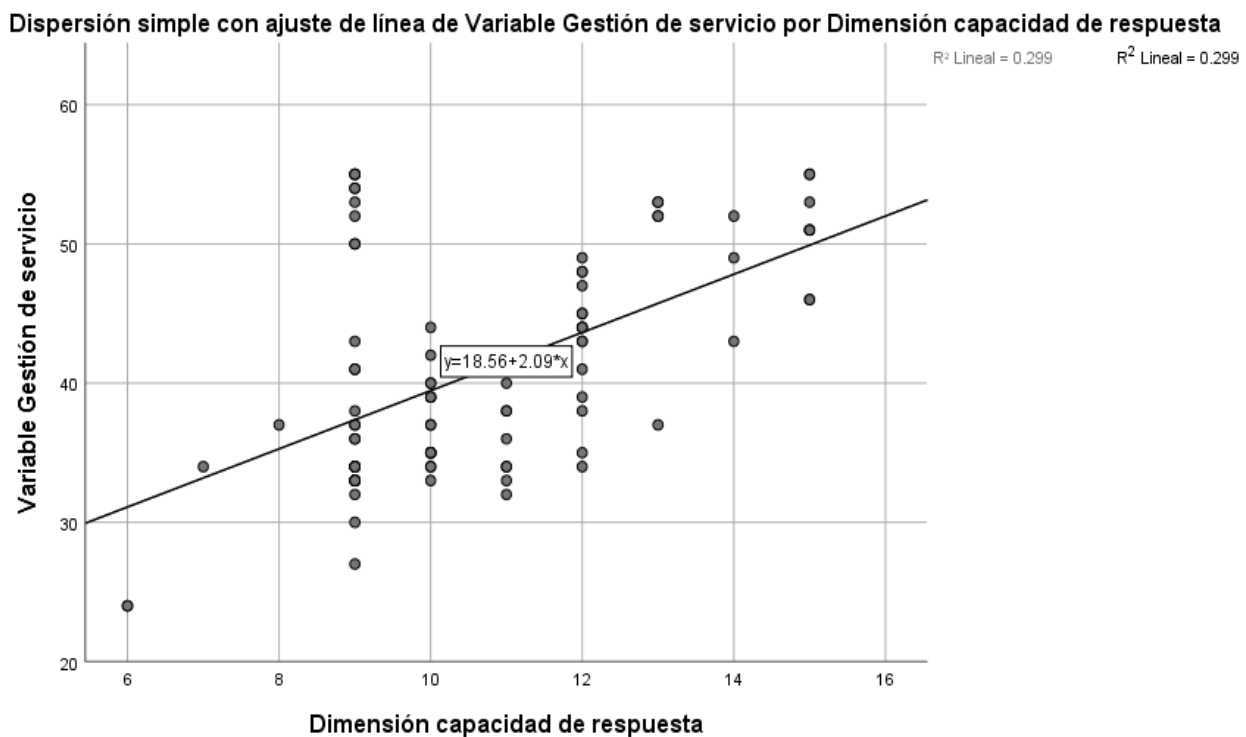
de interpretación de Spearman, esta cifra indica una correlación positiva de nivel medio. Además, se observa que el valor de significancia es p-valor (0.000) < 0.05, lo que valida que hay una relación estadísticamente significativa entre la variable principal y la dimensión analizada. Por ende, se procede a rechazar la hipótesis nula (Ho) y se procede a aceptar la hipótesis alternativa (H1), concluyéndose que sí hay una relación entre la gestión del servicio y la percepción sobre la capacidad de respuesta por parte de las familias usuarias.

e) Gráfico Dispersión

De acuerdo con la figura 26 del gráfico de regresión lineal simple, se puede apreciar que la gestión del servicio y la capacidad de respuesta de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relaciona positivamente, de manera que los puntos de dispersión proporcionan una pendiente ascendente.

Figura 26

Representación gráfica entre gestión del servicio y la capacidad de respuesta



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

En tal caso se puede indicar que, a una buena gestión del servicio, incrementa la agilidad de asistencia del PNCM en el Comité de Gestión de Tamburco, hacia las familias que son usuarios.

5.2.5. Contrastación de Hipótesis Específica 4

a) Hipótesis Estadística

H₀: La gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, no se relacionan positivamente.

H₁: La gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

b) Tabla Estadística

Tabla 27

Correlación entre gestión del servicio y seguridad

			Gestión de servicio	Dimensión Seguridad
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.569**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		94	94
	Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación	.569**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		94	94	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

c) Nivel de Significancia

$\alpha = 5\% \text{ o } 0.05$

d) Región Crítica o Decisión

Con la finalidad específica de analizar la relación entre la gestión del servicio y la percepción sobre la seguridad de las familias usuarias post-pandemia del PNCM en

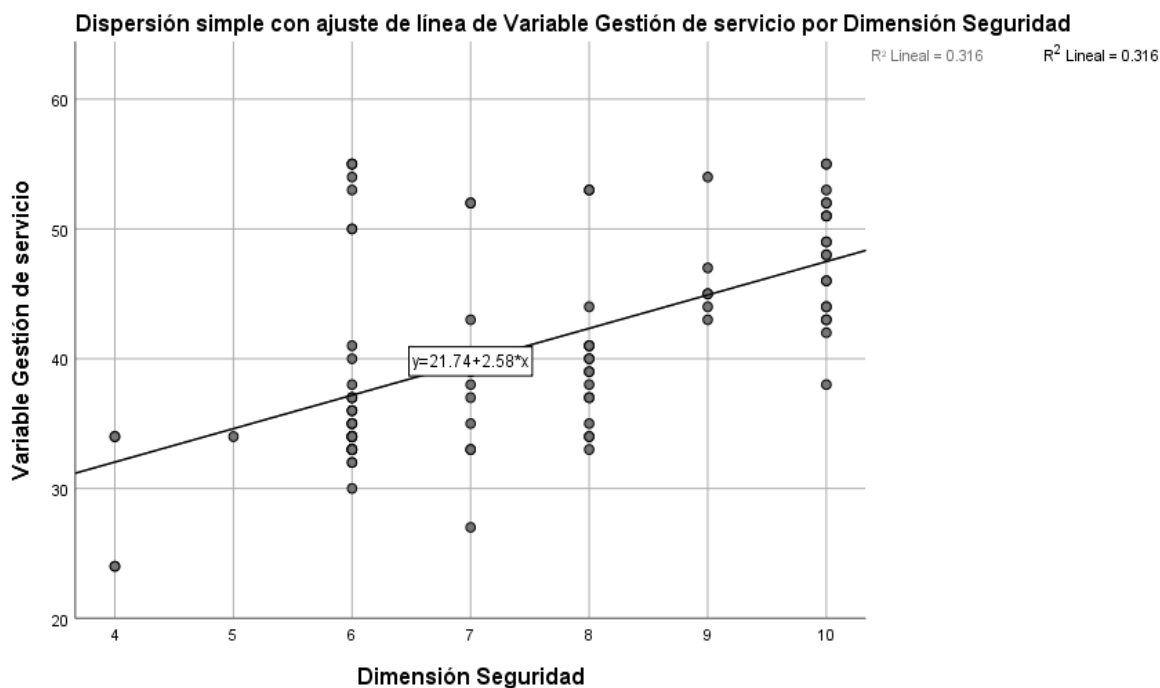
el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco durante el año 2022, se revisó la tabla 27, donde se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0.569**. Según el baremo de Spearman, este resultado indica una correlación positiva considerable. Asimismo, el valor de significancia obtenido fue p-value (0.000) < 0.05, lo cual valida que hay una relación significativa entre la variable principal y la dimensión evaluada. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), concluyendo que hay una relación entre la gestión del servicio y la percepción de seguridad por parte de las familias usuarias.

e) Gráfico Dispersión

De acuerdo con la figura 27 de gráfico de regresión lineal simple, se puede apreciar que la gestión del servicio y la seguridad de las familias usuarias del PNCM en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relacionan positivamente, de manera que los puntos de dispersión proporcionan una pendiente ascendente.

Figura 27

Representación gráfica entre gestión del servicio y seguridad



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Por tanto, se puede indicar que, a una buena gestión del servicio, se generara una alta seguridad en el servicio brindado por parte de los usuarios del PNCM en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, lo que implica que dicho programa debe saber enfatizar el servicio adecuado desde la gestión comunitaria y de procesos que comprender para el bienestar de los usuarios.

5.2.6. Contrastación de Hipótesis Específica 5

a) Hipótesis Estadística

H₀: La gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, no se relacionan positivamente.

H₁: La gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

b) Tabla Estadística

Tabla 28

Correlación entre gestión del servicio y la empatía

			Gestión de servicio	Dimensión Empatía
Rho de Spearman	Gestión de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.768**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
	Dimensión Empatía	Coefficiente de correlación	.768**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		94	94	

Nota. Resultados generados mediante SPSS

c) Nivel de Significancia

$\alpha = 5\%$ o 0.05

d) Región Crítica o Decisión

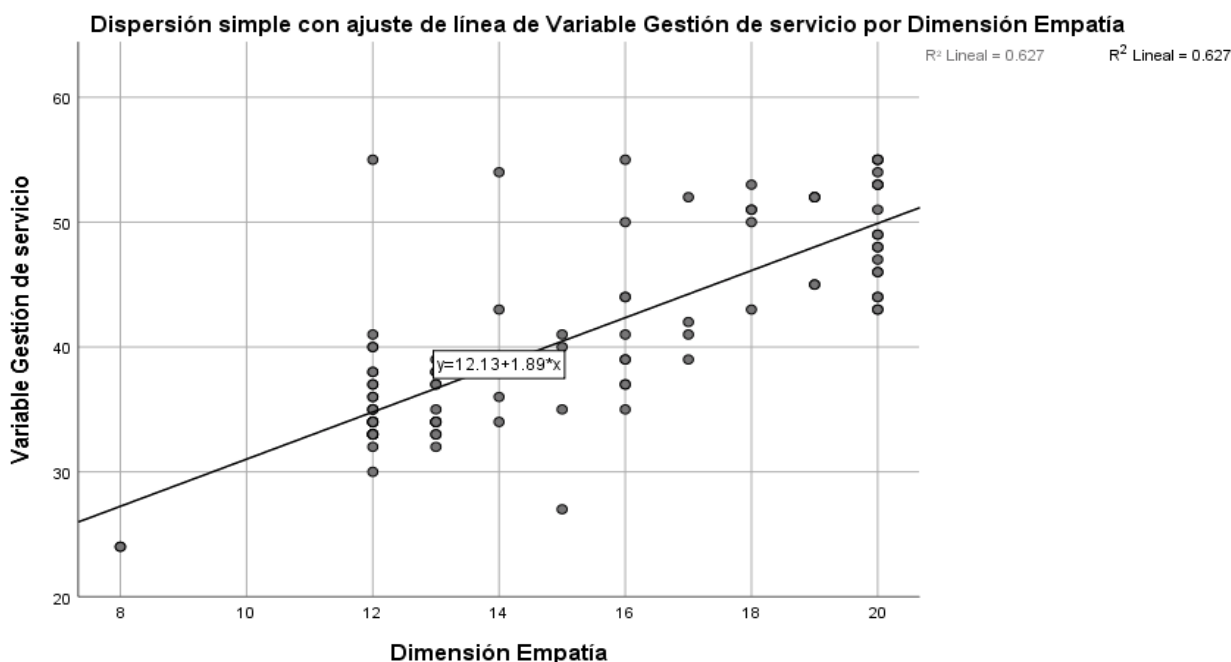
Con el propósito específico de analizar la relación entre la gestión del servicio y la percepción sobre la empatía de las familias usuarias post-pandemia del PNCM en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco en el año 2022, se revisó la tabla 28. En ella, se reporta un coeficiente Rho de Spearman de 0.768**, lo cual, según el baremo de Spearman, representa una correlación positiva muy fuerte. Además, el nivel de significancia obtenido fue p-value (0.000), menor al umbral de 0.05, lo que valida que hay una relación significativa entre la variable principal y la dimensión evaluada. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), definiendo que hay una relación significativa entre la gestión del servicio y la dimensión empatía percibida por las familias usuarias.

e) Gráfico Dispersión

De acuerdo con la figura 28 de gráfico de regresión lineal simple, se puede apreciar que la gestión del servicio y la empatía de las familias usuarias del PNCM en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relacionan positivamente, de manera que los puntos de dispersión proporcionan una pendiente ascendente.

Figura 28

Representación gráfica entre gestión del servicio y empatía



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Por tanto, a una buena gestión del servicio, se generará una alta satisfacción de las familias con respecto a la empatía de los usuarios del PNCM en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, lo que implica que dicho programa debe saber enfatizar el servicio adecuado desde la gestión comunitaria y de procesos para el bienestar de los usuarios.

5.2.7. Contrastación de Hipótesis Específica 6

a) Hipótesis Estadística

H₀: La gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, no se relacionan positivamente.

H₁: La gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

b) Tabla Estadística

Tabla 29

Correlación entre gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias

			Gestión comunitaria	Satisfacción de las familias
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coeficiente de correlación	1.000	.625**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		94	94
	Satisfacción de las familias	Coeficiente de correlación	.625**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		94	94	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

c) Nivel de Significancia

$\alpha = 5\%$ o 0.05

d) Región Crítica o Decisión

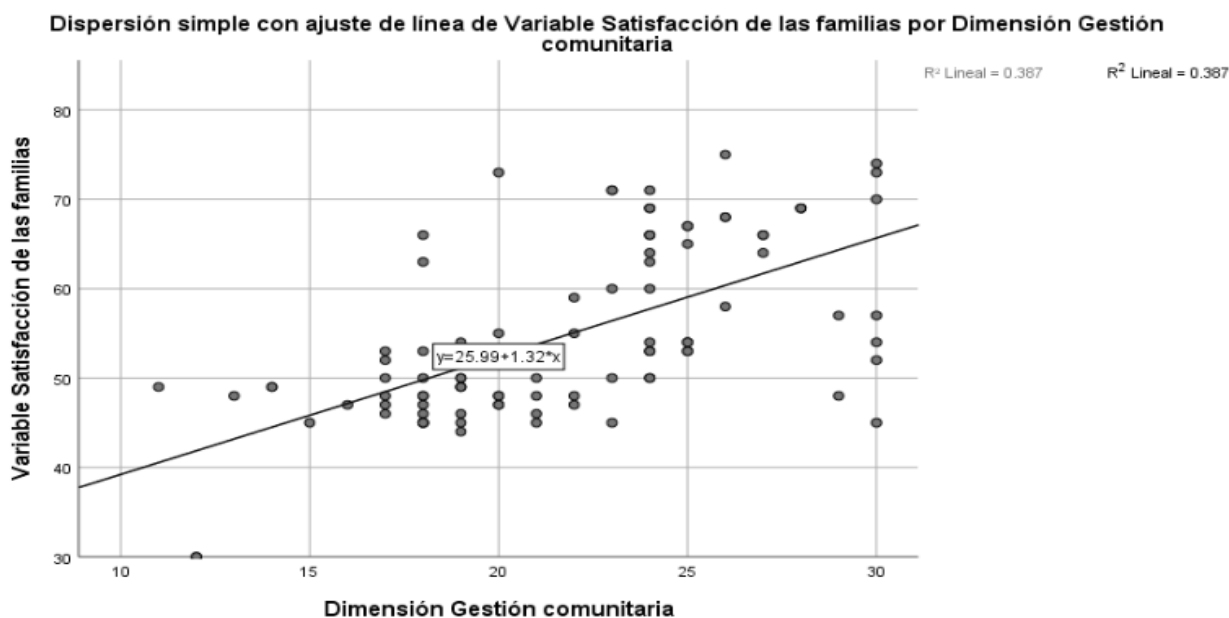
Con el propósito específico de definir la relación entre la Gestión Comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco durante el año 2022, se analizó la tabla 29. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0.625**, lo que según el baremo de Spearman indica una correlación positiva considerable. Asimismo, el nivel de significancia fue p-value (0.000), inferior a 0.05, lo que valida que hay una relación significativa entre la dimensión y la variable evaluada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), concluyéndose que existe una relación significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias.

e) Gráfico Dispersión

De acuerdo con la figura 29 de gráfico de regresión lineal simple, se puede apreciar que la gestión comunitaria y la satisfacción de los grupos familiares usuarios del PNCM en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relacionan positivamente, de manera que los puntos de dispersión proporcionan una pendiente ascendente.

Figura 29

Representación gráfica entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

Por tanto, se afirma que, a una buena gestión comunitaria, se generará la satisfacción positiva considerable de los grupos familiares usuarios del PNCM en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, lo que implica que dicho programa debe saber enfatizar el servicio adecuado desde la gestión comunitaria para el bienestar de los usuarios.

5.2.8. Contrastación de Hipótesis Específica 7

a) Hipótesis Estadística

H₀: La gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, no se relacionan positivamente.

H₁: La gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022, se relacionan positivamente.

b) Tabla Estadística

Tabla 30

Correlación entre gestión por procesos y satisfacción de las familias usuarias

			Gestión por procesos	Satisfacción de las familias
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1.000	.701**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	94	94
	Satisfacción de las familias	Coefficiente de correlación	.701**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		94	94	

Nota. Resultados generados mediante SPSS.

c) Nivel de Significancia

$\alpha = 5\%$ o 0.05

d) Región Crítica o Decisión

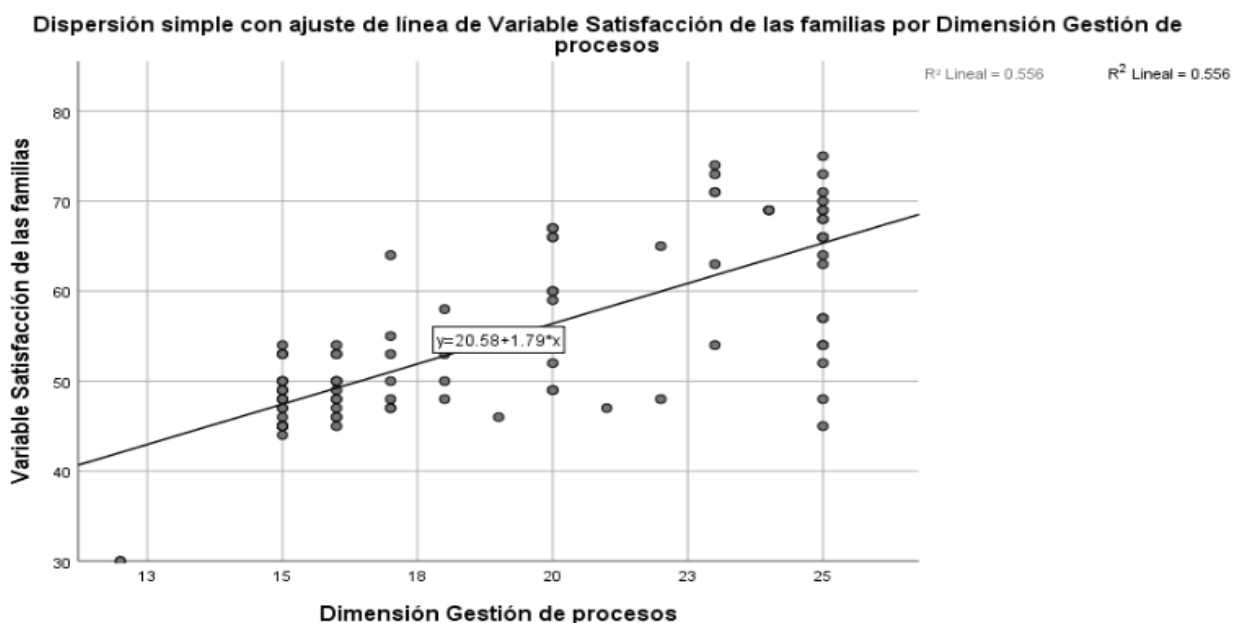
Con el objetivo específico de analizar la relación entre la Gestión por Procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del PNCM en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco durante el año 2022, se revisó la tabla 30. El coeficiente Rho de Spearman fue de 0.701**, lo cual, según el baremo de Spearman, indica una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia obtenido fue p-value (0.000), menor al 0.05, lo que confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable en estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), concluyéndose que existe una relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias.

e) Gráfico Dispersión

De acuerdo con la figura 30 de gráfico de regresión lineal simple, se puede apreciar que la gestión por procesos y la satisfacción de los grupos familiares usuarios del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relacionan positivamente, de manera que los puntos de dispersión proporcionan una pendiente ascendente.

Figura 30

Representación gráfica entre gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias



Nota. Resultados generados mediante SPSS.

5.3. **Discusión**

Tomando en cuenta el objetivo general del análisis, que consistió en determinar la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, en Tamburco durante el año 2022, se realizó la evaluación de hipótesis general, obteniendo un grado de significancia de 0.000, inferior a 0.05. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) y se procede a aceptar la hipótesis alternativa (H_1), definiendo que hay una relación positiva considerable entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias. Estos resultados coinciden con lo señalado por Cuenca (2019), quien en su estudio también identificó una asociación significativa entre el manejo del servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Cuna Más. Según la información recabada, las familias expresan satisfacción con la gestión y los servicios prestados, lo que reafirma que la percepción positiva de los beneficiarios está estrechamente vinculada con el nivel alto y efectividad de la atención que reciben.

En esa misma dirección, el estudio realizado por Cruz (2021) arrojó resultados similares, al demostrar, a través del factor de correlación de Spearman, se evidencia una conexión notable entre la calidad del servicio y la satisfacción de los grupos familiares. El autor concluye que los grupos familiares creen que sus hijos recibieron una atención adecuada a lo largo de su atención en los espacios de cuidado, expresando además sentimientos de agradecimiento hacia el programa, ya que este logró cumplir con las cinco dimensiones evaluadas, contribuyendo así al progreso pleno y salud de los infantes. Con base en este antecedente, la presente investigación también confirmó que hay una relación positiva entre los constructos analizados: gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias.

De igual manera, los hallazgos del estudio realizado por Marmolejo (2022), evidencian una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción percibida por las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en San Juan de Miraflores, Lima, durante el año 2019. Por consiguiente, se visualiza una concordancia con los efectos de la presente investigación, ya que en ambos casos se confirma que una mejora

en la calidad del servicio ofrecido se valida en un mayor grado de conformidad por parte de los grupos familiares beneficiarios.

En relación con el objetivo específico 1, se identificó la existencia de una relación entre la gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por los grupos familiares usuarios del PNCM en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, en Tamburco, durante el año 2022. Según los resultados de la evaluación de hipótesis específica 1, se obtuvo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, lo que evidencia una conexión a nivel estadístico significativo entre la variable principal y la dimensión evaluada. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), definiendo que hay una relación positiva considerable entre la gestión del servicio y los elementos tangibles según la percepción de las familias usuarias. Pillaca (2021), en su investigación sobre la calidad del servicio recibida por los usuarios del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay durante el año 2021, señaló que la dimensión de tangibilidad obtuvo un nivel regular, presentando una brecha de -0.56. Esta dimensión, que incluye los materiales proporcionados por el servicio y la presentación del personal, reflejó una diferencia entre las expectativas (4.68) y las percepciones (4.12), evidenciando leves deficiencias en cuanto a la presentación de recursos, infraestructura y aspecto del personal, lo cual impidió alcanzar un nivel óptimo de servicio.

De manera similar, Marmolejo (2022) identificó una relación relevante entre los elementos tangibles del nivel de servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, durante el 2019. Al obtener un valor de $p = 0.011$, inferior a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de Spearman fue de 0.635, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambas variables. Por lo tanto, se evidencia una coincidencia entre los resultados de ese estudio y los hallazgos de la presente investigación.

Con relación al objetivo específico 2, se identificó una correlación positiva moderada entre la gestión del servicio y la fiabilidad percibido por parte de los grupos familiares usuarios en la post-pandemia del “Programa Nacional Cuna Más” en el Comité de Gestión Víctor

Acosta Ríos, Tamburco, durante 2022. Esta conclusión se fundamenta en un grado de significancia $p\text{-value} (0.000) < 0.05$ y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.540^{**} . En línea con esto, Pillaca (2021) señaló que la dimensión de fiabilidad obtuvo un nivel regular, basado en una brecha de -0.47 . Esta dimensión, que se refiere a la correcta realización y puntualidad en la entrega del servicio, mostró que las expectativas (4.98) superaron a las percepciones (4.51), indicando que hubo pequeñas deficiencias que afectaron la excelencia del servicio. Además, se destacó que esta dimensión es la que los usuarios valoran más en cuanto a su percepción del servicio.

De igual forma, Marmolejo (2022) encontró que existe una relación relevante entre la fiabilidad del nivel del servicio y la conformidad percibida por los grupos familiares usuarios del “Programa Nacional Cuna Más” en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, en 2019. Sin embargo, al obtener un valor $p = 0.082$, mayor a 0.05 , se rechaza la hipótesis alternativa. Por otro lado, el análisis con el coeficiente de Spearman mostró una correlación de 0.463 , lo que indica una correlación positiva moderada entre la confiabilidad del servicio y la conformidad de los grupos familiares usuarios, evidenciando coincidencia con los resultados del presente estudio.

Para el objetivo específico 3, se identificó una relación positiva moderada entre la gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por los grupos familiares usuarios en la post-pandemia del “Programa Nacional Cuna Más” en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco, durante 2022. Esta conclusión se basa en un nivel de significancia $p\text{-value} (0.000) < 0.05$ y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.480^{**} .

En consonancia con estos hallazgos, Pillaca (2021) reportó que, en el distrito de Abancay, la dimensión de capacidad de respuesta del “Programa Nacional Cuna Más” mostró un grado regular, con una brecha de -0.73 . Esta dimensión, que evalúa la rapidez para resolver retos, la disponibilidad de trabajadores para brindar ayuda y la información sobre la provisión del servicio, reflejó que los deseos (4.99) fueron mayores que las impresiones (4.26). Esto señala deficiencias en la agilidad para atender dificultades y en la información de los usuarios, lo que dificulta lograr la superioridad en la atención. Incluso, esta

dimensión fue una de las 2 con desigualdades más cercanas a un bajo grado de atención percibida. De manera similar, Marmolejo (2022) determinó que existe una relación relevante entre la capacidad de respuesta en la calidad del servicio y la satisfacción percibida por los grupos familiares usuarios del “Programa Nacional Cuna Más” en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2019. Al obtener un valor $p=0.001$, menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, el coeficiente de Spearman arrojó una correlación de 0.641, indicando una correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta en la calidad del servicio y la satisfacción de las familias usuarias, lo que confirma la coincidencia entre los resultados de ese estudio y los de la presente investigación.

En relación con el objetivo específico 4, se identificó una relación positiva considerable entre la gestión del servicio y la seguridad percibido por los grupos familiares usuarios en la post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco, durante 2022. Esta conclusión se sustenta en un nivel de significancia p -value ($0.000 < 0.05$) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.569^{**} . De manera congruente, Pillaca (2021) informó que en el distrito de Abancay la dimensión de seguridad del Programa Nacional Cuna Más presentó un nivel regular, con una brecha de -0.73. Esta dimensión, que mide la capacidad para generar confianza y el conocimiento demostrado por el personal, evidenció que las expectativas (4.97) fueron mayores que las percepciones (4.24), indicando deficiencias en la habilidad y conocimiento del personal para alcanzar la excelencia en el servicio. Es importante señalar que esta brecha fue una de las dos más próximas a un nivel bajo entre las dimensiones que conforman la variable calidad del servicio percibida. Asimismo, Marmolejo (2022) determinó que existe una relación relevante entre la seguridad en la calidad del servicio y la satisfacción percibida por los grupos familiares usuarios del “Programa Nacional Cuna Más”, distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2019. Al obtener un $p=0.001$, menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente de Spearman mostró una correlación de 0.641, lo que indica una correlación positiva moderada entre la seguridad en la calidad del servicio y la conformidad de los grupos familiares usuarios, confirmando así la coincidencia entre los resultados de este estudio y los de la presente investigación.

En relación con el objetivo específico 5, se identificó una relación muy fuerte y positiva entre la gestión del servicio y la empatía percibido por los grupos familiares en la post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco, en 2022. Esta conclusión se fundamenta en un nivel de significancia p-value $(0.000) < 0.05$ y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.768^{**} . Por su parte, Pillaca (2021), en su investigación sobre la calidad del servicio percibida por los usuarios del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay durante 2021, señaló que la dimensión empatía alcanzó un grado regular, con una brecha de -0.72 . Esta dimensión, que mide la comprensión del personal sobre las necesidades de los usuarios y la atención personalizada brindada, reflejó que las expectativas (4.95) superaron a las percepciones (4.23), indicando deficiencias leves que dificultan alcanzar la excelencia en el servicio.

De manera similar, Marmolejo (2022), en su estudio encontró una relación relevante entre la empatía en la calidad del servicio y la conformidad percibida por los grupos familiares usuarios del “Programa Nacional Cuna Más” en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, en 2019. Con un valor $p=0.001$, menor a 0.05 , se acepta la hipótesis alternativa. Además, el análisis mediante el coeficiente de Spearman mostró una correlación de 0.641 , indicando una relación positiva moderada entre la empatía en la calidad del servicio y la conformidad de los grupos familiares usuarios. Por lo tanto, se confirma que los resultados de este estudio coinciden con los logrados en el actual análisis.

Con respecto al objetivo específico 6, se identificó una correlación positiva considerable entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco, durante 2022. Esta conclusión se fundamenta en un nivel de significancia p-value $(0.000) < 0.05$ y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.625^{**} . Del mismo modo Aliaga (2022), en su investigación identificó una relación negativa moderada entre la vigilancia comunitaria y el nivel de satisfacción de las familias beneficiarias del PNCM en la provincia de San Pablo, durante el año 2021. Esto sugiere que, si bien el desempeño del comité de gestión y del consejo de vigilancia es adecuado, es necesario que ambas instancias asuman un rol más activo en la administración y supervisión de los servicios, con el propósito de asegurar una mayor calidad en la atención brindada.

Con respecto al objetivo específico 7, se identificó una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y la satisfacción de los grupos familiares usuarios en la post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco, durante 2022. Esta conclusión se fundamenta en un nivel de significancia $p\text{-value} (0.000) < 0.05$ y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701^{**} . Por el contrario, Aliaga (2022) en su investigación determinó que hay una relación negativa débil entre la gestión por procesos y la conformidad de los grupos familiares usuarios del PNCM, Provincia de San Pablo, 2021. Esta evaluación inferencial se contrapone con la situación actual, dado que las tácticas de acción, debido a la crisis, son poco confiables y no aseguran una atención de calidad. así, se concluye que es imperativo fomentar y robustecer una administración basada en estrategias, adaptada a actuales situaciones, holística y robusta, orientada al progreso integral de los infantes y el agrado de los usuarios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Habiendo hecho el análisis descriptivo e inferencial, la investigación permitió arribar a las siguientes conclusiones:

- La gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, muestra una relación positiva considerable, esto en base a que el nivel de significancia p-value $(0.000) < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $0,730^{**}$. Este hallazgo confirma que una mejor gestión del servicio está claramente asociada con una mayor satisfacción por parte de las familias usuarias. Por tanto, mejorar la gestión puede tener un impacto directo y positivo en la experiencia de los usuarios.
- La gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, muestra una relación positiva considerable, esto en base a que el nivel de significancia p-value $(0.000) < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $0,547^{**}$. Este hallazgo concluye que una gestión eficaz y bien estructurado del servicio tiene un impacto positivo en la percepción de los elementos tangibles por parte de las familias usuarias.
- La gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, muestra una relación positiva considerable, esto en base a que el nivel de significancia p-value $(0.000) < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman

es 0,540**. Esto implica que la calidad de gestión influye directamente en la confianza que las familias depositan en el servicio, destacando la necesidad de fortalecer prácticas organizativas, operativas y comunicacionales que generen confianza en los usuarios.

- La gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, muestra una relación positiva media, esto en base a que el nivel de significancia p-value $(0.000) < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,480**. Se concluye que una gestión del servicio eficiente, organizada y proactiva influye positivamente en la percepción de las familias usuarias, para ello es importante contar con procesos ágiles, atención oportuna y personal capacitado que permita responder de manera efectiva a los requerimientos de las familias.
- La gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, muestra una relación positiva considerable, esto en base a que el nivel de significancia p-value $(0.000) < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,569**. Se concluye que una gestión del servicio eficaz y bien estructurada contribuye significativamente a mejorar la percepción de seguridad estableciendo protocolos claros que reduzcan la incertidumbre de los usuarios.
- La gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, muestra una relación positiva muy fuerte, esto en base a que el nivel de significancia p-value $(0.000) < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,768**. Se concluye que una gestión del servicio altamente efectiva está asociada con una percepción elevada de empatía, de donde se resalta que no solo se debe centrarse en procesos administrativos eficientes, sino también en cultivar un trato humano, comprensivo y cercano hacia las familias usuarias.
- La gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco

2022, muestra una relación positiva considerable, esto en base a que el nivel de significancia $p\text{-value} (0.000) < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $0,625^{**}$. Se concluye que una gestión comunitaria sólida y activa influye positivamente en la satisfacción de las familias usuarias ya que promueve la participación, transparencia y corresponsabilidad para fortalecer los espacios de dialogo y toma de decisiones compartidas.

- La gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, muestra una relación positiva considerable, esto en base a que el nivel de significancia $p\text{-value} (0.000) < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $0,701^{**}$. Se concluye que cuantas más mejoras realice el programa en gestionar los procesos como estandarizar, evaluar y ajustando continuamente sus procedimientos, las familias que reciben el servicio perciben una mejor calidad, lo que aumenta su satisfacción.

6.2. Recomendaciones

- Considerando la primera conclusión se recomienda, a los responsables del Programa Nacional Cuna Más Tamburco, seguir mejorando la gestión de servicio, donde participen los comités de gestión, consejeros vigilantes y las familias de manera que exista una orientación acorde a las necesidades e interés, de modo, que esto producirá mayor satisfacción en las familias usuarias, porque se podrá cumplir con ciertas expectativas o superarlos, sobre todo en situaciones de crisis como la que se vivió por la pandemia de la COVID-19 y estar siempre preparados para adecuar el servicio acorde a la situación en beneficio de la primera infancia.
- Teniendo en cuenta la segunda conclusión se recomienda a los responsables directos de brindar el servicio del Programa Nacional Cuna Mas, fortalecer sus capacidades, destrezas, habilidades por medio de capacitaciones en las dificultades que presentan de manera que esto permitirá una gestión de servicio oportuno hacia las familias usuarias, especialmente en hacer uso adecuado de los elementos tangibles (materiales didácticos,

implementos de protección, cartillas informativas en las instalaciones), todo ello acorde a las necesidades e interés de cada familia ya que el servicio prestado tuvo que cambiar de atención presencial a atención no presencial y cada familia tuvo que enfrentar diversas situaciones.

- Teniendo en cuenta la tercera conclusión, se recomienda a los responsables hacer los diagnósticos y contextualizaciones a la realidad que presentan las familias usuarias, de modo que esto permitiría que la gestión tenga una orientación más objetiva y esto pueda simplificar los procesos y generar comunicación oportuna y desde allí se pueda mejorar la calidad del servicio, lo que significa que las familias tengan la fiabilidad hacia dicho servicio que ofrece el Programa Nacional Cuna Más tanto en contextos no presenciales como fue debido a la crisis sanitaria por la COVID-19 y otras situaciones que pudiera presentarse.
- De acuerdo a la cuarta conclusión se recomienda, a los responsables del servicio (actores comunales) mejorar sus habilidades respecto a la atención de servicio, de manera que esto se pueda reflejar en la capacidad de respuesta que ellos tienen para poder resolver problemas, solucionar quejas, aclarar dudas entre otros aspectos, desde la atención en contexto no presencial.
- Según la quinta conclusión, se recomienda a los responsables generar mayor seguridad en cuanto al servicio que ofrece el Programa Nacional Cuna Más, de manera que esto trae consigo a que la gestión dentro de este programa mejore constantemente, pero para ello es importante involucrar y recoger las opiniones, necesidades e interés de las familias usuarias, así como de brindar información veraz y actualizada en las sesiones de consejería telefónica.
- Teniendo en cuenta la sexta conclusión, se recomienda a los responsables especialmente a quien están en contacto directo con las familias usuarias del programa, ser más empáticos de manera que las familias son los que más han valorado este aspecto y desde

ese punto indican su conformidad con el servicio que ofrece el programa y además la gestión es tomada oportunamente.

- Teniendo en cuenta la séptima conclusión, se recomienda que el comité de gestión promueva y fomente con mayor intensidad la participación y liderazgo comunitario en la toma de decisiones y acciones del servicio como actividades que organiza el programa a favor de la primera infancia para que conjuntamente con el consejo de vigilancia, las familias y la comunidad monitoreen las acciones que garanticen calidad en la prestación del servicio que ofrece el programa, sobre todo en situaciones de emergencia como la crisis sanitaria por la COVID-19 que se vivió y a la que se tuvo que adaptar el programa para seguir brindando sus servicios.
- Con respecto a la octava conclusión, a partir de los resultados obtenidos, se recomienda fortalecer los procesos como estrategia clave para mejorar la satisfacción de las familias usuarias. Ya sea en contextos presenciales o no presenciales. Para ello, es fundamental implementar mecanismos sistemáticos de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de los procesos del programa, asegurando su alineación con las necesidades y expectativas de las familias. Asimismo, se sugiere también fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua, mediante capacitación del personal, estandarización de procedimientos y la retroalimentación constante de los usuarios, lo cual generara mayor nivel de confianza por parte de las familias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, N. (2022). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, provincia de San Pablo, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarez, R. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015*. Barranca: Universidad César Vallejo.
- Brogowienz, F. (1990). *Calidad en la gestión de procesos. Atención integral al usuario*. Mexico: . Editorial Pearson.
- Centeno, L. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas en la provincia de Cañete, 2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle.
- CEPAL. (2021). El impacto social de la pandemia en América Latina. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, 4.
- Cigüeñas, A., & Quispe, M. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios atendidos, servicio de pruebas de mamografía Instituto nacional de enfermedades neoplásicas, 2021*. Universidad San ignacion de Loyola.
- Cruz Borda, D. L. (2021). *Calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en* . Tamburco: Universidad Cesar Vallejo.
- Cuenca, J. (2019). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Decreto Supremo N° 004 - 2013-PCM. (2013). *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. El Peruano. <https://doi.org/http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS004-2013-PCM- Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid, España: Dias de Santos.
- Directiva N° 009-2016-MIDIS/PNCM. (21 de SETIEMBRE de 2016). *LINEAMIENTOS TECNICOS DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS*.
- Dirven , B. B., Pérez, R., Cáceres, R. J., Tito, A. T., Gómez , R. K., & Ticona, A. (2018). *El desarrollo rural establecido en las áreas Vulnerables*. Lima: Colección Racso.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administracion y Control de Calidad*. Mexico: S.A de C.V.
- García, R. D. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, Barranca 2015*. Lima-Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Gronroos, L. (1994). *Gestión de servicios y administración de satisfacción en el servicio*. España: Editorial Latín.
- Guevara, E. (2017). Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE) 2014. *Revista de Investigacion Multidisciplinaria*, 25 p.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2008). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

- Huamani Luna, M. E. (2018). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del transporte público colectivo en la ciudad de Abancay - 2014*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Jacques, H. (1994). *La satisfacción total del cliente*. Colombia: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales de marketing de la A a la Z*. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirrección de marketing* (Decimocuarta edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- López, F. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 107-124. <https://doi.org/https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2413/2860>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal tecnología y estrategia* (Sexta edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Maliza, W. (2019). *Gestión de Calidad y Satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, periodo 2014-2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Marmolejo , P. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por las familias usuarias que acuden al Programa Nacional Cuna Más, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02>
- Michael, A. H. (2016). *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo economico y social de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo - 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- MINSA. (24 de setiembre de 2021). *Sistema de Vigilancia Comunitaria en Salud (SIVICO)*. <https://www.latinno.net/es/case/17069/>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicacion del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidades y Estadística BUAP*, 1- 4. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Mullins, J., Walker, O., Boyd, H., & Larréché, J. (2007). *Administración del marketing. Un enfoque en la toma de decisiones*. México: McGraw-Hill Companies.
- Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura critica de estudios. Aproximación al uso del coeficiente alfa de cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-580. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Palacios Zurita , W. A., Félix López, M. E., & Ormaza Murillo, M. P. (2016). MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN UNA DIRECCIÓN FINANCIERA. *ECA sinergia*.
- Pérez Camarena, R. K. (2013). *La institucionalización del Sistema de evaluación del Programa Nacional Wawa Wasi, del ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, entre los años 2003-2011*. Lima: Universidad Catolica del Peru.

Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev. Saúde Pública*, 53(87), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>

Pillaca, L. (2021). *Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Pillco, M. (2021). *Prestaciones de servicio y atención integral en niños del Programa Nacional Cuna Mas en tiempos de pandemia, Abancay 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Ramirez, M., & Almeida, R. (2020). Análisis del nivel de influencia de los factores determinantes en la recompra y el word of mouth positivo en el sector del transporte pesado. *Perspectivas*, 9-46. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n46/n46_a02.pdf

Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 032-2021-MIDIS/PNCM. (20 de Enero de 2021). *Aprobar la Directiva de Modelo de cogestión comunal para la implementación y funcionamiento de los servicios del PNCM*. <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/normas-legales/1517648-032-2021-midis-pncm>

Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 384-2020-MIDIS/PNCM. (26 de junio de 2020). *"Modelo de Cogestion Comunal para la implementacion y funcionamiento de los servicios del Programa Nacional Cuna Mas*. <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/normas-legales/826513-384-2020-midis-pncm>

Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 384-2020-MIDIS/PNCM. (26 de Junio de 2020). *Aprobar la Directiva de Modelo de Cogestion Comunal para la implementacion y funcionamiento de los servicios del PNCM*. <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/normas-legales/826513-384-2020-midis-pncm>

Resolucion de Direccion Ejecutiva N° 32-2021-MIDIS/PNCM. (20 de ENERO de 2021). *Modelo de Cogestion Comunal para la implementacion y funcionamiento de los servicios del Programa Nacional Cuna Mas.*

Resolucion de Direccion Ejecutiva N°18-2021-MIDIS/PNCM. (2021). *Prestacion de servicios del Programa Nacional Cuna Mas en contextos no presenciales.*
<https://doi.org/https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/3165586-000766-2021-midis>

Resolución de Dirección Ejecutiva N°955- 2021-PNCM. (2021). *Lineamientos Tecnicos del servicio de cuidado diurno del PNCM.* Lima: Programa Nacional Cuna Mas.

Resolucion Ministerial N° 274-2017-MIDIS. (11 de DICIEMBRE de 2017). *MANUAL DE OPERACIONES DEL PNCM.* <https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/6388-274-2017-midis>

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*(3), 139-159. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfaccion de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.* Ecuador: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil.

Salas, E. d. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de trabajo social*, 74.

Satorres, M. C. (2008). *Analisis de la relacion entre calidad y satisfaccion en el ambito hospitalario en funcion del modelo de gestion establecido, Universidad de Jaume - Castellon de la Plana, españa.* España: Universidad Jaume- Castellon de la Plana, españa.

- Torres, A. (2015). *Análisis y propuestas de mejora al diseño del modelo del servicio del cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más de Perú*. Santiago de Chile: Univesidad de Chile.
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137788/Analisis-y-propuestas-de-mejora-al-diseno-del-modelo-del-servicio-de-cuidado-diurno-del-Programa-Nacional-Cuna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, A. L. (2015). *ANÁLISIS Y PROPUESTAS DE MEJORA AL DISEÑO DEL MODELO DEL SERVICIO*. Chile: Universidad de Chile.
- Tovar, G. L. (1986). *El asentamiento y la segregación de los Blancos y Mestizos*. Bogotá: Cengage.
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., & Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101-110.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n5/0718-0764-infotec-32-05-101.pdf>
- Zeithaml, A. P. (1992). *Calidad total en la Gestion de Servicios*. España: Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

"GESTIÓN DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS POST PANDEMIA DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN EL COMITÉ DE GESTIÓN VÍCTOR ACOSTA RÍOS, TAMBURCO 2022".						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022?</p> <p>Problema específico ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022</p> <p>Objetivos específicos Conocer la relación entre la gestión del servicio y los elementos tangibles percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022.</p> <p>Conocer la relación entre la gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022.</p> <p>Entender la relación entre la gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022.</p> <p>Comprobar la relación entre la gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022.</p> <p>Conocer la relación que existe, entre la gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité</p>	<p>Hipótesis general La gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022, se relacionan positivamente.</p> <p>Hipótesis específicas La gestión del servicio y los elementos tangibles percibidos por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.</p> <p>La gestión del servicio y la fiabilidad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.</p> <p>La gestión del servicio y la capacidad de respuesta percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.</p> <p>La gestión del servicio y la seguridad percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.</p> <p>La gestión del servicio y la empatía percibido por las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.</p> <p>La gestión comunitaria y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.</p> <p>La gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más, se relacionan positivamente.</p>	<p>Variable 01 Gestión del servicio</p> <p>Variable 02 Satisfacción</p>	<p>Gestión comunitaria</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones y rendición de cuenta Promueve y fomenta la participación Monitoreo y evaluación Comunicación <ul style="list-style-type: none"> Coordinación Consejería telefónica. Atención alimentaria y salud. Desarrollo del aprendizaje. Seguimiento a familias. <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura. Equipamiento para los usuarios. Apariencia del personal. <ul style="list-style-type: none"> Puntualidad. Correcta entrega del servicio. <ul style="list-style-type: none"> Atención por cita. Diminución de los tiempos de espera. <ul style="list-style-type: none"> Absolver. Solucionar los conflictos. <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad. Cordialidad. 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básico</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental-transversal</p> <p>Población: Está conformado por 94 familias usuarias</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022?</p>	<p>de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022.</p> <p>Conocer la relación que existe, entre la gestión por procesos y la satisfacción de las familias usuarias post-pandemia del Programa Nacional Cuna Más en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en Tamburco 2022.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



CUESTIONARIO: GESTION DEL SERVICIO

Estimado señor (a):

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer cómo se **relaciona La gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más, en el Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2022**. Es de carácter anónimo, por lo que le solicito responder con sinceridad marcando con una (x) el casillero con la alternativa que considere verdadera.

Instrucciones: Marque con una (X) el nivel de expectativa que tiene Ud. Con respecto a cada ítem.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	Dimensiones/ Ítems variable gestión de servicio	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Gestión Comunitaria						
1	El comité de Gestión convoca oportunamente a reuniones de información y rendición de cuenta de los recursos financieros que administra.					
2	El comité de Gestión promueve y fomenta la participación de las familias usuarias en las acciones y actividades que el PNCM promueve a favor de la primera infancia.					
3	El comité de Gestión monitorea y evalúa las acciones que garanticen la calidad en la implementación y funcionamiento del servicio.					
4	El consejo de vigilancia vigila que las familias usuarias cuenten con todas las prestaciones o servicios que promueve el PNCM.					
5	El Consejo de vigilancia se comunica frecuentemente con usted para supervisar las acciones programadas durante la prestación del servicio en la modalidad no presencial.					
6	Durante su permanencia en el programa se ha sentido satisfecha con el servicio que brinda el personal.					
Dimensión 2: Gestión por Procesos		1	2	3	4	5
7	El actor comunal cumple en brindar los servicios de acuerdo a la fecha y hora establecida por su persona.					
8	El actor comunal a través de los mensajes y consejerías telefónicas, desarrolla sesiones de aprendizaje integral (salud, educación y nutrición) de su niño/a.					
9	El actor comunal incentiva realizar actividades diarias de saludo, alimentación, lavado de manos.					
10	El actor comunal realiza el seguimiento oportuno al control CRED de su niño/a.					
11	El actor comunal utiliza recursos, estrategias y metodologías para enseñarle a usted las prácticas de cuidado y aprendizaje para fortalecer del desarrollo integral de su niño/a					

CUESTIONARIO: SATISFACCION DE LAS FAMILIAS USUARIAS

N°	Dimensiones/ Ítems variable satisfacción	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos Tangibles		1	2	3	4	5
1	El PNCM genera las condiciones mínimas (espacios e infraestructura suficiente) para brindar un servicio adecuado a las familias usuarias.					
2	Las instalaciones cuentan con cartillas informativas o afiches, la cual le informa sobre todo el accionar del servicio alimentario					
3	Los materiales educativos (libros de cuentos, rompecabezas, títeres, etc.) que brinda el programa se distribuye de manera oportuna y en condiciones óptimas.					
4	El actor comunal cuenta con implementos de protección personal (Como mascarillas, gorros descartables, mandiles, guantes quirúrgicos y alcohol) cuando realizan la entrega de las canastas de alimentos y kits de higiene, debido a la emergencia sanitaria por COVID 19.					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	El actor comunal realiza las llamadas telefónicas (una vez por semana) y él envío de mensajes de manera oportuna y con disposición de tiempo suficiente:					
6	El Programa, garantiza la atención del servicio alimentario, salud, educación en todo el año escolar.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
7	El actor comunal le comunica oportunamente, cuando se hará la entrega de la canasta de alimentos no perecibles y el kit de higiene que le corresponde a su niño/a.					
8	El actor comunal actúa de inmediato ante el conocimiento de alguna emergencia que haya ocurrido con su niño/a.					
9	El actor comunal que labora en el Programa tiene conocimiento suficiente para responder a sus dudas e interrogantes:					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
10	Sus opiniones y pensamientos son considerados y respetados por los actores comunales que brindan el servicio.					
11	El actor comunal del programa cumple con sus expectativas con respecto a la confianza brindada para la atención de su familia.					
Dimensión 5: Empatía		1	2	3	4	5
12	El Programa a través del comité de gestión ofrece horarios convenientes para todas las familias al realizar las consejerías telefónicas y las entregas de canastas de alimentos y kits.					
13	Los actores comunales se muestran amables y comunicativos con su familia a la hora de brindar el servicio.					
14	El actor comunal utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de su familia.					
15	El programa en conjunto con el comité de Gestión y los actores comunales muestran sincero interés por alguna dificultad (enfermedad) que presente su niño/a.					

Anexo 3: Validación de Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: HENRY ACHO OSCCO

Título de la Investigación: “Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del programa nacional Cuna Mas en el comité de gestión Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022“

Objetivo:

Conocer la relación que existe entre la Gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del programa nacional Cuna Mas en el comité de gestión Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022.

Unidad de análisis: Familias usuarias beneficiarias de los servicios que ofrece el Programa Nacional Cuna Más en el comité de gestion Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022.

Investigador: Bach. Aly Sandra Alarcón Chipana

Instrumento: Cuestionario

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de la variable	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lengua apropiada	Claridad				X	
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
9	Muestra una organización lógica	Organización			X		
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (0+3+20+20) / 50 = 0.86 = 86\%$

NOTA: El instrumento se considera valido cuando el promedio del coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 20 de OCTUBRE del 2022


 Firma del Experto
Henry ACHO OSCCO
 COORDINADOR DEL SERVICIO DE
 CUIDADO DIURNO
 Programa Nacional Cuna Más
 MIDIS

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

Título de la Investigación: “Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del programa nacional Cuna Mas en el comité de gestión Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022“

Objetivo:

Conocer la relación que existe entre la Gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del programa nacional Cuna Mas en el comité de gestión Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022.

Unidad de análisis: Familias usuarias beneficiarias de los servicios que ofrece el Programa Nacional Cuna Más en el comité de gestión Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022.

Investigador: Bach. Aly Sandra Alarcón Chipana

Instrumento: Cuestionario

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de la variable	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia			X		
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lengua apropiada	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C=(a+b+c+d+e) / 50 = (3+32+5) / 50 = 0.8 = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera valido cuando el promedio del coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 28 de octubre del 2022


 UNAMBA - FA - EAPA
 Dra. Rosario L. Valer Montesinos
 DOCENTE

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN**Datos del Experto:** Dr. Edwar Ilasaca Cahvata**Título de la Investigación:** “Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del programa nacional Cuna Mas en el comité de gestión Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022“**Objetivo:**

Conocer la relación que existe entre la Gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias post pandemia del programa nacional Cuna Mas en el comité de gestión Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022.

Unidad de análisis: Familias usuarias beneficiarias de los servicios que ofrece el Programa Nacional Cuna Más en el comité de gestión Victor Acosta Ríos, Tamburco 2022.**Investigador:** Bach. Aly Sandra Alarcón Chipana**Instrumento:** Cuestionario

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de la variable	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
7	Formulado con lengua apropiada	Claridad				X	
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (28+15) / 50 = 0.86 = 86\%$ **NOTA:** El instrumento se considera valido cuando el promedio del coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$ Abancay, 28 de Octubredel 2022


Dr. Edwar Ilasaca Cahvata
ING. ESTADISTICO
.....CIP: 47274.....

Firma del experto

Anexo 4: Base de Datos

n°	Gestión de servicio											Satisfacción de las familias usuarias																
	Gestión comunitaria					Gestión por procesos						Elementos tangibles					Fiabilidad		capacidad de respuesta			Seguridad		Empatía				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26		
1	3	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3		
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	1	3	2	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	5	2	3	5	4	3		
4	1	5	2	1	4	4	3	3	5	4	5	2	2	2	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5		
5	2	5	5	2	4	4	4	3	3	3	4	5	2	2	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5		
6	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3		
7	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4		
9	1	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	1	3	5	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
12	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
13	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3		
14	1	4	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4		
15	5	5	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4		
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
17	5	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5		
18	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4		
19	5	5	5	1	5	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4		
20	2	5	3	1	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3		
22	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
24	1	2	5	1	1	3	5	5	5	3	4	3	3	2	3	3	3	5	2	5	3	3	3	3	4	3		
25	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3		
26	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
27	1	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
28	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3		
29	1	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	2	2	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	3	5	5		
30	1	1	5	4	3	4	3	4	5	3	1	2	2	2	3	3	5	3	2	5	4	4	3	2	4	4		

66	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
68	1	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
69	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4
70	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	
71	1	1	3	2	3	4	4	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	5	2	4	2	2	3	3	3	3
72	3	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
73	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	2	2	3	2	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5
76	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
78	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5
79	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
80	3	5	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	3	5
81	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	1	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
84	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4
85	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
86	1	1	3	2	3	4	4	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	5	2	4	2	2	3	3	3	3
87	3	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
88	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	2	2	3	2	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
91	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
92	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5

Anexo 5: Resultados por Ítems**El comité de gestión convoca oportunamente a reuniones de información y rendición de cuenta de los recursos financieros que administra:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	33	35.1	35.1	35.1
Casi nunca	13	13.8	13.8	48.9
Válido A veces	20	21.3	21.3	70.2
Casi siempre	12	12.8	12.8	83.0
Siempre	16	17.0	17.0	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El comité de gestión promueve y fomenta la participación de las familias usuarias en las acciones y actividades que el Programa Nacional Cuna Mas promueve a favor de la primera infancia:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4.3	4.3	4.3
Casi nunca	5	5.3	5.3	9.6
Válido A veces	32	34.0	34.0	43.6
Casi siempre	16	17.0	17.0	60.6
Siempre	37	39.4	39.4	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El comité de gestión monitorea y evalúa las acciones que garanticen la calidad en la implementación y funcionamiento del servicio:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	5.3	5.3	5.3
Válido A veces	32	34.0	34.0	39.4
Casi siempre	16	17.0	17.0	56.4
Siempre	41	43.6	43.6	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El consejo de vigilancia vigila que las familias usuarias cuenten con todas las prestaciones o servicios que promueve el Programa Nacional Cuna Más:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	6.4	6.4	6.4
Casi nunca	8	8.5	8.5	14.9
Válido A veces	31	33.0	33.0	47.9
Casi siempre	20	21.3	21.3	69.1
Siempre	29	30.9	30.9	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El consejo de vigilancia se comunica con usted para supervisar las acciones programadas durante la prestación del servicio en la modalidad no presencial:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3.2	3.2	3.2
Casi nunca	3	3.2	3.2	6.4
Válido A veces	32	34.0	34.0	40.4
Casi siempre	24	25.5	25.5	66.0
Siempre	32	34.0	34.0	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

Durante su permanencia en el programa se ha sentido satisfecha con el servicio que brindan los actores comunales:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2.1	2.1	2.1
Casi nunca	1	1.1	1.1	3.2
Válido A veces	33	35.1	35.1	38.3
Casi siempre	29	30.9	30.9	69.1
Siempre	29	30.9	30.9	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal cumple en brindar los servicios de acuerdo a la fecha y hora establecida por su persona:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2.1	2.1
	A veces	36	38.3	40.4
	Casi siempre	23	24.5	64.9
	Siempre	33	35.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal a través de los mensajes y consejerías telefónicas, desarrolla sesiones de aprendizaje integral (salud, educación y nutrición) de su niño/a:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2.1	2.1
	A veces	46	48.9	51.1
	Casi siempre	9	9.6	60.6
	Siempre	37	39.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal incentiva realizar actividades diarias de salud, alimentación y lavado de manos:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3.2	3.2
	A veces	48	51.1	54.3
	Casi siempre	9	9.6	63.8
	Siempre	34	36.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal realiza el seguimiento oportuno al control Cred de su niño/a:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	51	54.3	54.3
	Casi siempre	10	10.6	64.9
	Siempre	33	35.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal utiliza recursos, estrategias y metodologías para enseñarle a usted las prácticas de cuidado y aprendizaje para fortalecer el desarrollo integral de su niño/a:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.1	1.1	1.1
Casi nunca	5	5.3	5.3	6.4
Válido A veces	40	42.6	42.6	48.9
Casi siempre	20	21.3	21.3	70.2
Siempre	28	29.8	29.8	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El Programa Nacional Cuna Mas genera las condiciones mínimas (espacios e infraestructura suficiente) para brindar un servicio adecuado a las familias usuarias:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	10.6	10.6	10.6
Válido A veces	31	33.0	33.0	43.6
Casi siempre	32	34.0	34.0	77.7
Siempre	21	22.3	22.3	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

Las instalaciones cuentan con cartillas informativas o afiches, la cual le informa sobre todo el accionar del servicio alimentario:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	9	9.6	9.6	9.6
Válido A veces	36	38.3	38.3	47.9
Casi siempre	21	22.3	22.3	70.2
Siempre	28	29.8	29.8	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

Los materiales educativos (libros de cuentos, rompecabezas, títeres, etc.) que brinda el programa se distribuye de manera oportuna y en condiciones óptimas:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	35	37.2	37.2
	A veces	26	27.7	64.9
	Casi siempre	14	14.9	79.8
	Siempre	19	20.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

Los actores comunales cuentan con implementos de protección personal como mascarillas, gorros descartables, mandiles, guantes quirúrgicos y alcohol cuando se realiza la entrega de canastas de alimentos y kits de higiene, debido a la emergencia sanitaria p

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	7.4	7.4
	A veces	47	50.0	57.4
	Casi siempre	11	11.7	69.1
	Siempre	29	30.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal realiza las llamadas telefónicas (una vez por semana) y el envío de mensajes de manera oportuna y con disposición de tiempo suficiente:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2.1	2.1
	A veces	56	59.6	61.7
	Casi siempre	14	14.9	76.6
	Siempre	22	23.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El Programa, garantiza la atención del servicio alimentario, salud y educación en todo el año.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3.2	3.2	3.2
	A veces	51	54.3	54.3	57.4
	Casi siempre	18	19.1	19.1	76.6
	Siempre	22	23.4	23.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal le comunica oportunamente, cuando se hará la entrega de la canasta de alimentos no perecibles y el kit de higiene que le corresponde a su niño/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	8.5	8.5	8.5
	A veces	58	61.7	61.7	70.2
	Casi siempre	4	4.3	4.3	74.5
	Siempre	24	25.5	25.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal actúa de inmediato ante el conocimiento de alguna emergencia que haya ocurrido con su niño/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	19.1	19.1	19.1
	A veces	36	38.3	38.3	57.4
	Casi siempre	24	25.5	25.5	83.0
	Siempre	16	17.0	17.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal que labora en el Programa tiene conocimiento suficiente para responder a sus dudas e interrogantes:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3.2	3.2	3.2
	A veces	39	41.5	41.5	44.7
	Casi siempre	26	27.7	27.7	72.3
	Siempre	26	27.7	27.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal que labora en el Programa tiene conocimiento suficiente para responder a sus dudas e interrogantes:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3.2	3.2	3.2
	A veces	39	41.5	41.5	44.7
	Casi siempre	26	27.7	27.7	72.3
	Siempre	26	27.7	27.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

Sus opiniones y pensamientos son considerados y respetados por los actores comunales que brindan el servicio:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	6.4	6.4	6.4
	A veces	46	48.9	48.9	55.3
	Casi siempre	17	18.1	18.1	73.4
	Siempre	25	26.6	26.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal cumple con sus expectativas con respecto a la confianza brindada para la atención de su familia:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	5.3	5.3	5.3
	A veces	40	42.6	42.6	47.9
	Casi siempre	20	21.3	21.3	69.1
	Siempre	29	30.9	30.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El Programa a través del comité de gestión ofrece horarios convenientes para todas las familias al realizar las consejerías telefónicas y las entregas de canastas de alimentos y kits:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3.2	3.2	3.2
	A veces	50	53.2	53.2	56.4
	Casi siempre	13	13.8	13.8	70.2
	Siempre	28	29.8	29.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

Los actores comunales se muestran amables y comunicativos con su familia a la hora de brindar el servicio no presencial:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3.2	3.2	3.2
	A veces	45	47.9	47.9	51.1
	Casi siempre	15	16.0	16.0	67.0
	Siempre	31	33.0	33.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El actor comunal utiliza un lenguaje claro y apropiado que permita entender las necesidades específicas de su niño/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	4.3	4.3	4.3
	A veces	39	41.5	41.5	45.7
	Casi siempre	19	20.2	20.2	66.0
	Siempre	32	34.0	34.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

El programa en conjunto con el comité de gestión y los actores comunales muestran sincero interés por alguna dificultad que presente su niño/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	4.3	4.3	4.3
	A veces	37	39.4	39.4	43.6
	Casi siempre	19	20.2	20.2	63.8
	Siempre	34	36.2	36.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos desde el cuestionario.

Anexo 6: Panel Fotográfico

Fotografía 1:

Pantallazo de la cobertura de atención en el PNCM, Tamburco 2022 – info MIDIS

The screenshot shows the 'infoMIDIS' mobile application interface. At the top, the status bar displays the time as 1:27 PM, along with signal strength, VoWiFi, and battery level (22%). The browser address bar shows 'app.midis.gob.pe/Info'. The app header features the 'infoMIDIS' logo and a menu icon. Below the header, there are dropdown menus for selecting a region (APURIMAC, ABANCAY, TAMBURCO), a month (Diciembre 2022), and a category (Nacional). A vertical sidebar on the right contains social media sharing icons for Twitter, Facebook, Google+, LinkedIn, and WhatsApp. The main content area is titled 'PROGRAMAS SOCIALES' and contains a table with the following data:

Programas Sociales	Cobertura
CUNAMAS	
- Niños y niñas atendidos en el Servicio de Cuidado Diurno	94
- Familias atendidas en el Servicio de Acomp. a Familias	0
JUNTOS	
- Hogares afiliados	105
- Hogares abonados	81

Fotografía 1:

Gráfico de Cobertura el PNCM, Tamburco 2022 – info MIDIS



GRAFICO DE COBERTURAS

○ - Niños y niñas atendidos en el Servicio de Cuidado Diurno



Fotografía 1

Desinfección y armado de las canastas de alimentos



Fotografía 2

Entrega de la canasta de alimentos y el kit de higiene a la familia usuaria



Fotografía 3

Reunión previa a la entrega de las canastas de alimentos



Fotografía 4

Control de calidad de los productos alimentarios



Fotografía 5

Control del armado de canastas de alimentos



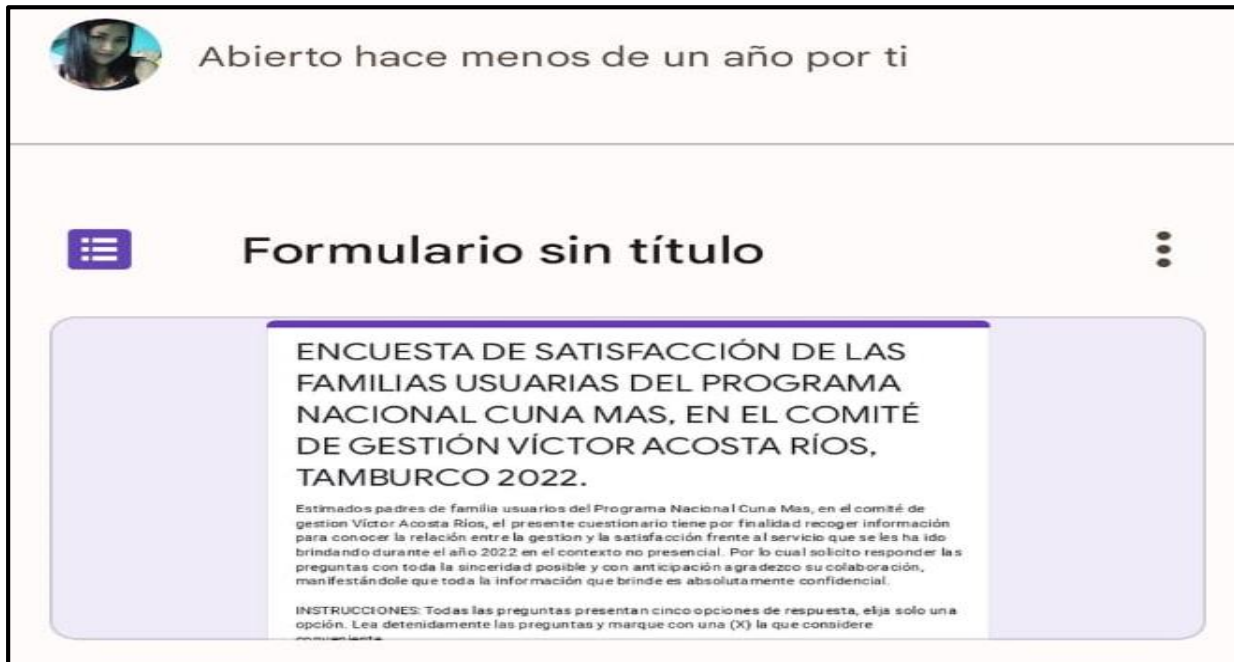
Fotografía 6

Entrega de materiales educativos



Fotografía 7

Pantallazo de la encuesta realizada a las familias usuarias



Fotografía 8

Respuestas obtenidas de la aplicación de la encuesta

