



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional
Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Jessica Cuenca Paucar (0000.0001-9191-5078)

ASESOR:

Mgtr. Rommel Lizandro Crispín (00000003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas


Lima-Perú

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Jessica Cuenca Paucar, cuyo título es: **"Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019"**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 09 de agosto del 2019


.....
MGTR. Julca Vera, Noemi Teresa

PRESIDENTE


.....
MGTR. Fabian Rojas, Lenin Enrique

SECRETARIO


.....
MGTR. Leandro Crispin, Rommel
VOCAL



Elabora

Dirección de
Investigación

Revisó



Secretaría del SGR



Aprobó

Vicerrectorado
de Investigación

Dedicatoria

Con mucho amor a mi querida hija, por la fuerza, valentía y energía que me da día a día para concretizar mis metas, y a mi amado esposo por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios por darme la fortaleza, sabiduría y permitirme concretizar esta meta trazada.

A mi amigo y esposo por su apoyo incondicional.

A mi hija, quien me da las fuerzas para seguir superándome.

A mi asesor de tesis, Mg. Romel Lizandro Crispín, por su conocimiento, guía y comprensión.

Declaratoria de autenticidad
DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DEL ARTICULO CIENTÍFICO

Yo, Jessica Cuenca Paucar, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado (a) con DNI 41042518, con el artículo titulado.

"Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias de Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores Mgtr. Rommel Lizandro Crispin.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presenta da anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: San Juan de Lurigancho, 09 de agosto del 2019

Nombres y apellidos: Jessica Cuenca Paucar



FIRMA

Índice

Acta de aprobación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÒN	12
II. METODO	28
2.1 Tipo y diseño de investigación	29
2.2 Operacionalización de variables	29
2.3 Población, muestra y muestreo	30
2.4 Técnica e instrumentos, validez y confiabilidad	31
2.5 Procedimiento	34
2.6 Métodos de análisis de datos	35
2.7 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS	63
ANEXOS	70

Índice de Tablas

Tabla 1. Componentes del servicio de cuidado diurno	21
Tabla 2. Operacionalización de la variable Gestión del servicio	29
Tabla 3. Operacionalización de la variable Satisfacción de familias	29
Tabla 4. Muestra del nivel de la variable Gestión del servicio	37
Tabla 5. Distribución porcentual de la dimensión Gestión comunitaria	38
Tabla 6. Distribución porcentual de la dimensión Gestión por procesos	39
Tabla 7. Distribución porcentual de la variable Satisfacción de familias usuarias	40
Tabla 8. Distribución porcentual de la dimensión Responsabilidad de la dirección	41
Tabla 9. Distribución porcentual de la dimensión Gestión de recursos	42
Tabla 10. Distribución porcentual de la dimensión Realización del producto	43
Tabla 11. Distribución porcentual de la dimensión Medición, análisis y mejora	44
Tabla 12. Distribución de frecuencias entre variables	45
Tabla 13. Distribución de frecuencias entre Gestión del servicio y la Responsabilidad de la dirección	46
Tabla 14. Distribución de frecuencias entre Gestión del servicio y la Gestión de recursos	47
Tabla 15. Distribución de frecuencias entre Gestión del servicio y la Realización del producto	49
Tabla 16. Distribución de frecuencias entre Gestión del servicio y la Medición, análisis y mejora	50
Tabla 17. Prueba de normalidad	51
Tabla 18. Prueba de correlación entre Gestión del servicio y Satisfacción	52
Tabla 19. Prueba de correlación entre Gestión del servicio y Responsabilidad	53
Tabla 20. Prueba de correlación entre Gestión del servicio y Gestión de recursos	53
Tabla 21. Prueba de correlación entre Gestión del servicio y Realización	54

Tabla 22. Prueba de correlación entre Gestión del servicio y Medición, Análisis y mejora	55
---	----

Índice de Figuras

Figura 1. Estructura orgánica del Programa nacional Cuna Más	21
Figura 2. Distribución porcentual de la variable Gestión del servicio	37
Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión Gestión comunitaria	38
Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión Gestión por procesos	39
Figura 5. Distribución porcentual de la variable Satisfacción de las familias	40
Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión Responsabilidad de dirección	41
Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión Gestión de recursos	42
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión Realización del producto	43
Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión Medición, análisis y mejora	44
Figura 10. Niveles entre la Gestión del servicio y la Satisfacción de familias	45
Figura 11. Niveles entre la Gestión del servicio y la Responsabilidad de dirección	46
Figura 12. Niveles entre la Gestión del servicio y la Gestión de recursos	48
Figura 13. Niveles entre la Gestión del servicio y la Realización del producto	49
Figura 14. Niveles entre la Gestión del servicio y la Medición, análisis y mejora	50

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión del servicio y satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios del programa social en mención.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población era de 1800 usuarios y la muestra, 120 usuarios del programa Cuna Más en San Juan de Lurigancho. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Para ambas variables se utilizó un cuestionario tipo escala de Likert, que fue debidamente validado, el primero de ellos tuvo 21 ítems y el segundo 29 ítems.

Se llegó a las siguientes conclusiones: (a), la satisfacción del usuario o beneficiario depende de la calidad y eficacia del servicio recibido, en este caso el servicio de cuidado diurno de un programa social focalizado (b) La gestión de recursos, en el caso del programa social en mención, es medible a partir del interés de la madre cuidadora por el desarrollo cognitivo, social y motriz del niño, si su actitud transmite seguridad y confianza al niño y (c) el servicio social brindado por Cuna Más es percibido como eficiente, puesto que se ha identificado el perfil del usuario o beneficiario.

Palabras clave: gestión de empresas, servicio social, comunidad local.

ABSTRACT

This research entitled “Service management and satisfaction of user families of the Cuna Más National Program of the district of San Juan de Lurigancho, had the general objective of establishing the relationship between service management and the satisfaction of the users of the social program in question. Regarding the methodology, the type of research was basic, correlational descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design. The population was 1800 users and the sample, 120 users of the Cuna Más program in San Juan de Lurigancho. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire. For both variables, a Likert scale questionnaire was used, which was duly validated, the first one had 21 items and the second 29 items. The following conclusions were reached: (a), the satisfaction of the user or beneficiary depends on the quality and effectiveness of the service received, in this case the day care service of a focused social program (b) Resource management, in the In the case of the social program in question, it is measurable from the caregiver's interest in the child's cognitive, social and motor development, if his attitude transmits security and confidence to the child and (c) the social service provided by Cuna Más is perceived as efficient, since the profile of the user or beneficiary has been identified.

Keywords: business management, social service, local community.

I. INTRODUCCIÓN

Las políticas sociales en América Latina surgieron en un contexto marcado por la reforma del Estado orientada hacia una economía de mercado (Vásquez, 2010). No solo se hacía necesario promover la inversión privada. El proceso debía ser complementado con intervenciones sociales con el objetivo explícito del desarrollo del capital humano a través de programas nutricionales, cuidado infantil, vivienda, infraestructura y saneamiento. De ello también dependía la estabilidad política de los Estados. Las políticas asistenciales operan dentro de complejos sociales mayores, como la reproducción social en el sistema capitalista moderno y nos permiten ver al Estado en acción, “desagregado y descongelado como estructura global y puesto en un proceso social que se entrecruza complejamente con otras fuerzas sociales” (Oszlak & O’Donnell, 2007, p. 559).

En el Perú, los programas sociales son gestionados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Uno de esos programas es Cuna Más, cuya misión es mejorar el desarrollo infantil temprano en niños y niñas menores de 36 meses de edad en situación de pobreza y extrema pobreza, bajo la focalización y el modelo de cogestión. El compromiso asumido en el distrito de San Juan de Lurigancho fue la implementación del servicio de cuidado diurno. Cuna Más también debe lograr la participación activa de los miembros de la comunidad, puesto que el servicio del programa se desarrolla a través del monitoreo de actores técnicos y actores comunales lo que permite garantizar su calidad.

La investigación recogida en estas páginas ha tenido el propósito de identificar si las variables Gestión del servicio y Satisfacción de las familias usuarias del Cuna Más están relacionadas, para un ámbito distrital como lo es San Juan de Lurigancho, 2019. La presente tesis esta verificado en seis apartados, donde se presentó los contiene las referencias, los fundamentos, inconvenientes, los fines y la suposición. El secundario apartado, tiene consigo los factores, métodos efectuados, y las nociones de redacción.

El tercero apartado, brinda la estadística descriptivo e inferencial. Otro es el apartado de Disputa, donde se compara los resultantes. Mientras que en el apartado de conclusiones se verifica los caracteres o causales evidenciados en los factores que luego serán viables para brindar sugerencias o recomendaciones.

Antecedentes

Antecedentes nacionales.

Meza (2013), en su investigación sobre “Participación de los actores educativos y comunales en la gestión comunitaria en el Centro Poblado de Zungarococha”, consiguiendo el nombramiento de maestría en la Institución universitaria Nacional de la Amazonia Peruana. Su finalidad fue verificar el nivel de participación de los actores educativos y comunales en la gestión comunitaria. Empleó métodos mixtos en su investigación. La población del estudio estuvo conformada por todos los actores educativos y comunales en la gestión comunitaria. La técnica que empleó fue la encuesta. En terminación, se destacó que el paralelismo de intervención de los participantes académico en disposición del mandato grupal, mientras que, en lo concerniente a gestión comunitaria, predominan las actividades de prevención de factores de riesgo en la comunicad, y en las formas en que participan los actores educativos y comunales es a través de la solicitud o recepción de información, asistencia a reuniones, y toma de decisiones.

Pérez (2013), en su investigación sobre “La institucionalización del Sistema de evaluación del Programa Wawa Wasi, del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, entre los años 2003-2011”, logrando la categoría de maestría en la Pontificia Católica del Perú, el fin o meta fue conocer las formas de organización y los factores en el encargo organizacional. La indagación fue de descripción correlativa, de no experimentación y transeccional. Para finalizar se verifica que la elaboración del PNWW es parcial, fragmentada y en desarrollo, así mismo, el monitoreo tiene sus limitaciones en la institucionalización de la asistencia técnica, la necesidad del servicio no satisface en su mayoría al usuario por las limitaciones en el monitoreo, (c) el proceso de institucionalización del programa social tiene origen en la intervención de organizaciones cooperantes, al ser un requisito que exigió el Banco Interamericano de Desarrollo.

Guerrero y León (2012), en su investigación “Demanda social de atención y educación de la primera infancia (AEPI) en el Perú”, verificó que el objetivo estudiar la demanda social por servicios AEPI orientados a niños menores de tres años en contextos urbanos y rurales con presencia de población indígena. Se trata de un estudio de caso y su ámbito de aplicación es el departamento de Puno, en donde se implementan los programas públicos (wawawasi, cunas públicas, SET, PIETBAF). Se realizó la entrevista a las familias usuarias de los

servicios AEPI y familias no usuarias en relación al área urbano–rural. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) las familias usuarias AEPI son predominantemente de áreas urbanas, así también un indicador desarrollado fue las características de educación de las madres usuarias y no usuarias, (b) las madres usuarias son las menos pobres y con más educación de las que no acceden a los servicios AEPI, (c) estos servicios no están ubicados en las zonas que residen las madres no usuarias o, de lo contrario, estos servicios han cerrado. Sin embargo, el 86% indica que llevar a su hijo le facilita trabajar o estudiar y este porcentaje se eleva en un 98%, cuando las madres usuarias del programa indicaron que prefieren enviar a sus hijos a un centro de cuidado.

Gamarra (2011), en su investigación sobre “La planificación de los funcionarios y su relevancia con las actividades de las instituciones de exvariante técnica de la UGEL N° 03”, logrando el nombramiento de Maestra para la institución San Marcos, Lima, Perú, planteó como finalidad destacar que la gestión se asocie con la calidad de la conducción. La indagación fue de descripción correlativa, de no experimentación y transeccional. La localidad o población estuvo conformada por los involucrados de tres instituciones educativas, el subgrupo fue de 283 personas y 36 docentes, todos ellos de Lima Cercado, que fueron evaluados para lograr adecuar las respuestas para responder a la realidad de la institución. La conclusión más relevante fue el predominio del estilo de gestión transformacional.

Cosser (2010) en su investigación sobre “La colaboración en las elecciones tomadas por los apoderados en una Institución Educativa en Huaycán”, destacando el nombramiento de Maestra en la Pontificia Católica; destacó como fin o meta verificar las elecciones tomadas por los apoderados. La indagación fue de descripción asociativa, de no experimentación y aplicada. El grupo general fue de 1500 personas, mientras que el subgrupo de 150 personas, del cual se pudo realizar una evaluación para adoptar la posición o respuesta. La técnica que empleó fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario. La conclusión más relevante fue que los padres y madres de familia apoyan decididamente la organización de actividades co-curriculares y en el financiamiento del mantenimiento de la infraestructura.

Antecedentes internacionales.

Torres (2015), en su investigación sobre “Análisis de desarrollo sobre el modo de asistencia del Proyecto Cuna Más” para tener la categoría de Maestro en la institución universitaria de Chile, destacó como fin o meta, verificar a gestión y el modelo de establecimiento del evento benéfico en el Perú. Empleó el enfoque cualitativo y usó como técnica el análisis documental, realizando entrevistas semiestructuradas a actores claves en Lima y en provincias respecto al proceso de diseño e implementación del Cuna Más. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) un 63% de los entrevistados respondió que el servicio debe ser mixto (educadora y cuidadora) en los centros de atención integral, (b) a los servicios de cuidado diurno con el modo de la reorganización grupal se ha sumado el servicio educativo, (c) la implementación del programa Cuna Más aún está en una fase inicial progresiva en relación a otros programas de países industrializados.

Issó (2012), con su pesquisa o estudio de “La participación de las familias en la escuela pública española” consiguiendo la categoría de Doctor en la institución de Navarra; tuvo como finalidad, poder analizar la asistencia de los apoderados con hijos matriculados en escuelas públicas. La pesquisa fue de no experimentación, transeccional, de descripción asociativo, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos. Como técnicas se optó por la evaluación concisa para dirigirse a las personas. De manera que, para finalizar, se destacó que, los apoderados solo participan ejerciendo una función de control, y por falta de tiempo no pueden apoyar como quisieran a los docentes.

Tuesca, Girón y Navarro (2012) en su investigación sobre “Método educativo para la participación del apoderado en funciones escolares”, planteó como finalidad de establecer un método educativo para que el apoderado pueda interactuar en actividades esco. Su muestra fue 54 personas de los actores educativos. La conclusión más destacada fue que la mayoría de padres acude a la escuela solo cuando son citados por un docente, para tratar asuntos tales como conducta o rendimiento académico.

Vargas (2011), en su investigación “Estudio comparativo de estructuras de educación y atención a la infancia en siete países: Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Cuba, Francia y Perú”, planteó como objetivo identificar y analizar las estructuras educativas que atienden

los niños menores de seis años. Concluyó que existen notorias diferencias en el tratamiento a los niños radicados en ciudades y zonas rurales o urbano-marginales.

Civera (2008), en su investigación sobre “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido” para obtener la categoría de magister en la institución Jaume, Castellón de la Plana; verificó la finalidad de verificar los factores que determinan la satisfacción de los usuarios con los médicos y las enfermeras. Estudió a tres hospitales en función del tipo de gestión, y financiación aplicada, la técnica fue el análisis factorial combinatorio a través de del Modelo de Ecuaciones Estructurales. Empleó métodos cuantitativos y cualitativos, con la evaluación o prueba a ciertos involucrados que están frente a las circunstancias de la institución. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) respecto al indicador de confianza que inspira el personal hospitalario, existe una mayor valoración positiva para el Hospital Alzira en relación del Hospital 9 de octubre y Alzira, (b) el indicador de empatía nos muestra una valoración significativa de 4,4, puntos sobre un máximo de 5 en relación a los tres hospitales, (c) sí hay una diferencia entre el Hospital de Sagunto y Hospital de Alzira teniendo como referencia a la práctica de la política de gestión del recurso humano, evaluación y control del desempeño del puesto de trabajo por parte de los gestores del Hospital Alzira.

Formulación del problema

Problema General.

PG ¿Cómo se asocia la gestión del servicio con la manera de satisfacer a los usuarios del proyecto Cuna Más, 2019?

Problemas Específicos.

PE₁ ¿Cómo se asocia la Gestión del servicio con la Responsabilidad de la Dirección del proyecto Cuna Más, 2019?

PE₂ ¿Cómo se asocia la Gestión del Servicio con la Gestión de Recursos del proyecto Cuna Más, 2019?

PE₃ ¿Cómo se asocia la Gestión del servicio con la Realización del producto del proyecto Cuna Más, 2019?

PE₄ ¿Cómo se asocia la Gestión del servicio con la Medición, análisis y mejora del proyecto Cuna Más, 2019?

Objetivos

Objetivo General.

OG Detallar la correspondencia de la Gestión del servicio con la manera de satisfacer a los usuarios del proyecto Cuna Más, 2019.

Objetivos Específicos.

OE₁ Detallar la correspondencia de la Gestión del servicio con la Responsabilidad de la Dirección del proyecto Cuna Más, 2019.

OE₂ Detallar la correspondencia de la Gestión del Servicio con la Gestión de Recursos del proyecto Cuna Más, 2019.

OE₃ Detallar la correspondencia de la Gestión del servicio con la Realización del producto del proyecto Cuna Más, 2019.

OE₄ Detallar la correspondencia de la Gestión del servicio con la Medición, análisis y mejora del proyecto Cuna Más, 2019.

Hipótesis.

H. Hay asociación de la Gestión del servicio con la manera de satisfacer a los usuarios del proyecto Cuna Más, 2019.

Hipótesis Específicas.

HE₁ Hay asociación de la Gestión del servicio con la Responsabilidad de la Dirección del proyecto Cuna Más, 2019.

- HE₂** Hay asociación de la Gestión del Servicio con la Gestión de Recursos del proyecto Cuna Más, 2019.
- HE₃** Hay asociación de la Gestión del servicio con la Realización del producto del proyecto Cuna Más, 2019.
- HE₄** Hay asociación de la Gestión del servicio y la Medición, análisis y mejora del proyecto Cuna Más, 2019.

Justificación

Justificación teórica.

En la indagación se cubre parcialmente la carencia de conocimiento respecto a la asociación de los factores de un proyecto social focalizado. Los resultados podrían ser generalizados a otros contextos geográficos más extensos, por ejemplo, provincias limeñas del norte chico. Los resultados que se obtengan podrían motivar estudios con idéntico enfoque o asumir una perspectiva cualitativa.

Justificación práctica.

Se podrá conocer en mayor medida la correspondencia de la administración de la asistencia con la manera de satisfacer a las personas y beneficiar con sus resultados al personal del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) y a sus directivos, todos ellos involucrados con la gestión de Cuna Más.

Justificación metodológica.

La pesquisa o estudio fue de contribución para poder atribuir informaciones relevantes sobre los factores. Dichas variables han sido observables y cuantificables a través de las dimensiones propuestas. En la gestión del servicio, administración benéfica con la manera de efectuar los procesos; para la satisfacción de las familias usuarias, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto, y medición, análisis y mejora.

Bases teóricas

Programa Cuna Más.

Al ser creado mediante el D.S. 003-2012-MIDIS, este programa social focalizado respondió a la necesidad de contribuir al desarrollo de niños y niñas en zonas de pobreza y pobreza extrema, sobre todo en lo concerniente a sus capacidades estudiantiles, asociación y ético. No solo colocó a los niños en el centro de la atención, el mérito de Cuna Más también pasa por expresar la preocupación social por el presente y el futuro del niño. Se tomó como base el programa Wawa Wasi (Bravo, 2017), que se constituyó en el primer programa social que se ocupó de la atención integral de la infancia. A diferencia del Wawa Wasi, Cuna Más dio un paso hacia adelante y buscó que el servicio llegue al hogar a través de la modalidad de acompañamiento familiar. En la concepción de Cuna Más se advierte un enfoque intercultural, de género, inclusivo y socioconstructivista del aprendizaje.

La creación de Cuna Más en el 2012 también fue el producto de reorganizar las prestaciones y actividades de los programas bajo las competencias del recién instaurado. Si bien reorientó y reformuló el programa Wawa Wasi, tiene cuatro diferencias sustanciales respecto a él (Boyd & Rentería, 2018): Wawa Wasi tenía como foco el cuidado infantil, en cambio Cuna Más se centraba en el desarrollo infantil; se redujo la edad de los niños usuarios de 48 a 36 meses, y se reforzaron o se incorporaron componentes. Para el primer caso, nutrición, salud y aprendizaje, en el segundo caso, recreación y cuidado del ambiente. Cuna Más también propugnaba una forma de reorganización colectiva, en que el Estado y la comunidad trabajaban colaborativamente (Fernández, 2015), por ello se fomentaba la participación y cooperación de la comunidad y de sus organizaciones sociales de base. La cogestión comunal se concretaba a través de transferencias de recursos, asistencia técnica y supervisión para concretar la calidad de los comités de gestión. Se buscó empoderar a la población para el buen funcionamiento de los servicios y la vigilancia del desarrollo infantil de niños y niñas menores de 36 meses.

Tabla 1.

Componentes del servicio de cuidado diurno.

Componente	Objetivo
Atención alimentaria y nutricional	Verificar si se puede evidenciar de manera factible de alimentar a los niños con mejores propiedades nutricionales durante la asistencia que brindan los profesionales.
Cuidado de salud infantil	Destacar la manera de favorecer la seguridad física, emotiva, de los niños participantes en el proyecto.
Aprendizaje infantil	Poder incentivar a los niños pertenecientes a la asistencia en las categorías eficaces sobre la mejor disposición en los elementos en ámbitos emotivos, sociales y de brindar información en favor de la enseñanza.
Trabajo con familias	Confortar la representación y cometido de los apoderados sobre la conformidad de los niños.

Fuente: RDE.N° 485-2014 – MIDIS – PNCM

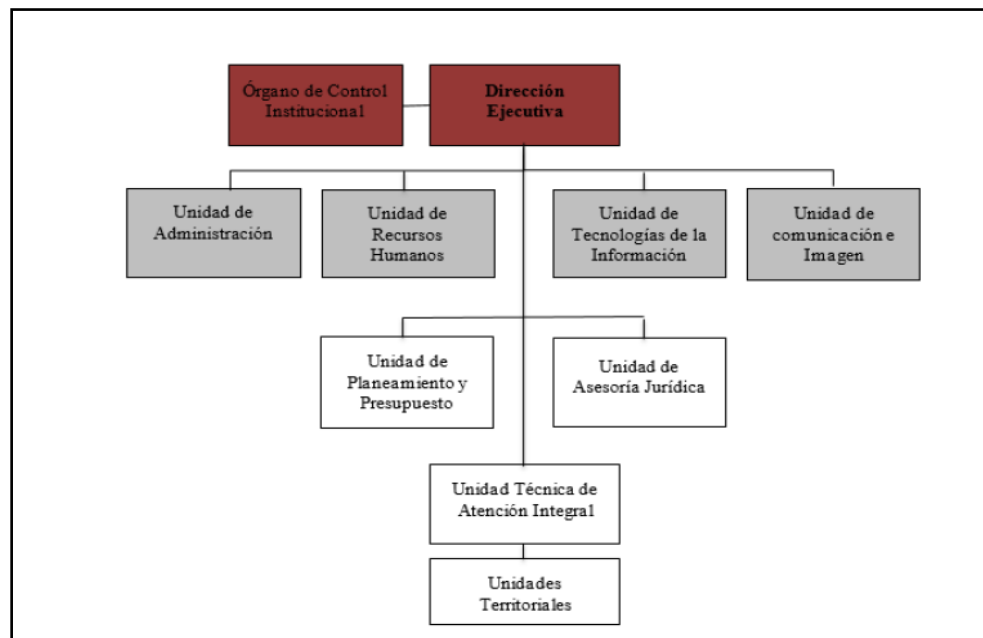


Figura 1. La estructura orgánica del Programa Nacional Cuna Más. Adaptado de Resolución Ministerial N° 122-2016-MIDIS por Bravo, Díaz e Ipanaque (2017), p. 39.

Gestión del servicio.

El servicio es un producto intangible que supone un esfuerzo humano o mecánico. Horovitz (1994) lo definió como “(...) el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. La diversificación de la producción ha originado indirectamente que la mayoría de los productos contengan elementos tangibles y no tangibles (Lara, 2002), por lo que de manera similar son pocos los productos que puedan ser clasificados en sentido estricto como bienes materiales puros o como servicios puros. En la actualidad, el servicio es un elemento diferenciador y de competitividad: las empresas enfrentan una alta competitividad en diversos sectores productivos, por lo que se hace indispensable que cada organización incorpore un valor agregado en su estrategia de negocio.

El servicio ha sido planteado como una estrategia empresarial de competitividad desde 1980 (Morales & Pineda, 2015), sobre todo para las organizaciones que, de manera permanente, mantienen contacto directo con el cliente. Esto explica que la organización se preocupe para prestar y controlar el servicio de manera estructurada (Allbrecht & Zemke, 1988, Carlzon, 1991). Una empresa cada vez más orientada al cliente necesita cualificarse en atributos del servicio. De acuerdo con el modelo de Zeithaml y Berry (1993), dichos atributos son capacidad de respuesta, la confiabilidad, la seguridad, la empatía.

La abstracción de los elementos del servicio condujo a generalizar modelos de calidad (Seth et al, 2005), es decir, entender las expectativas del cliente; de tal manera que las organizaciones puedan concebir y desplegar estratégicamente dichos atributos en su seno. El servicio tiene un valor que solo podrá ser percibido por el cliente, de acuerdo a su experiencia con la empresa. Para Arredondo (2013), la empresa tiene ahí una única oportunidad para diferenciarse de sus competidores. La estrategia de servicio de Albrecht y Zemke (1988) propone el control del servicio como el aspecto clave para satisfacer al cliente. La empresa enfocada al cliente puede controlar la experiencia del usuario por medio de tres dimensiones: estrategia de servicio, sistemas de atención y el personal. Para Johansson y Nonaka (1997), el diseño de los sistemas de atención y la capacitación del personal deben contribuir al cumplimiento de la Misión del negocio.

Los servicios se caracterizan por su intangibilidad, heterogeneidad, simultaneidad entre producción y consumo, imperdurabilidad (Payne, 1996; Rodríguez, 1997).

Dimensiones de gestión de servicio.

Dimensión 1: Gestión Comunitaria.

Para Ixtacuy (2000), la gestión comunitaria abarca las estrategias y las acciones desplegadas por las autoridades locales para lograr un objetivo o resolver algún problema específico. Friedberg (1993) veía en dicha dinámica un número de involucrados que se asocian y que competían entre sí para definir los problemas a resolver como por el planteamiento de soluciones a dichos problemas. Al igual que cualquier actividad humana o social, la gestión comunitaria también responde a objetivos, estos varían de acuerdo a los contextos geográficos y socioeconómicos. Estos objetivos suelen orientarse al aseguramiento de la subsistencia familiar, la preservación de la organización social y espacial, y la búsqueda de mecanismo para que los productores tengan condiciones cada vez más equitativas en el mercado interno.

El comité de gestión es una instancia donde la comunidad se ve representada, asumiendo la tarea de favorecer la atención integral de un grupo etario en particular. Está integrado por un presidente, secretario, tesorero y dos vocales (Midis, 2013). La comunidad participa en la gestión y la implementación del servicio de cuidado diurno. El dictamen de atención es una sección de verificación y está integrado por familias usuarias y líderes locales; se encarga de supervisar y verificar lo realizado por el comité de gestión, al igual que la calidad del servicio; teniendo muy en cuenta los estándares definidos por el Programa Cuna Más. Si bien es cierto, no decide ni ejecuta pero es la instancia o nivel de control social de la comunidad, es prácticamente la bisagra entre el Programa, el comité de gestión y la representación comunal.

Dimensión 2: Gestión por procesos.

La modernización de la gestión pública tiene como uno de sus pilares centrales a la Gestión por Procesos, junto a la Simplificación Administrativa y la Organización Institucional (PCM, 2013). Su importancia radica en que permite que la estructura organizacional ya no sea entendida por áreas o compartimientos estancos sino de una manera funcional, lo cual

fortalece su capacidad para el logro de resultados, el más valioso de ellos es servir al ciudadano. En ese sentido, Aramburú (2013) señaló que es necesario que la gestión pública abandone el viejo paradigma de tener que responder solo por el uso del presupuesto a ser evaluada por sus resultados en el servicio al ciudadano. La Gerencia por procesos, también conocida como Gerencia del día a día se lleva a cabo bajo el giro continuo del ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (Círculo de Deming). Esta es la concepción gerencial básica para dinamizar disciplinadamente la relación entre las personas y el trabajo diario (Agudelo & Escobar, 2010).

Se plantea que la eficaz circulación del encargo que se registra en el cual es fundamental para garantizar que lo relevante es establecer equivalencia (Hammer, 2002; Medina, 2005) donde se puede gestionar las secciones de la institución con una orientación tradicional. Para Peteiro (2005), históricamente son los principios tayloristas de división y especialización del trabajo por departamentos o funciones diferenciadas los que han predominado en la gestión de las organizaciones. Los organigramas han sido una expresión tradicional de dicho enfoque siendo una de sus limitaciones el hecho que no refleje las responsabilidades, las relaciones con los clientes ni los flujos de comunicación interna de la empresa, entidad u organización (Valdés, 2009). La eliminación de las jerarquías verticales y los antiguos límites departamentales son el motivo por el que Daft (2000) planteó las organizaciones “horizontales”. Según Agudelo y Escobar (2010), las empresas han ido reconociendo que deben orientarse hacia y desde el cliente. Esa es la razón por la que se implementan la gestión por procesos. Pérez (1999) ha argumentado que una gestión por procesos tiene como esencia definir por qué y para quién se hace el trabajo.

Satisfacción de familias usuarias.

La complacencia se puede garantizar la asistencia oportuna de parte de una empresa o de un programa de ayuda social es aceptada como un indicador de calidad (de la Peña, 2014). La calidad se asocia con la preocupación por hacer bien las cosas, lo cual ha sido una pauta de comportamiento socialmente aprendida en diferentes etapas históricas (Cánovas, 2002). Con el concepto de calidad, hay consenso en reconocer que la heterogeneidad predomina cuando se intenta su definición, y que su evolución evidencia también preocupaciones procedentes de diversos grupos de interés (ciudadanos, beneficiarios, Estado, empresas privadas, etc.).

La satisfacción de los beneficiarios de un programa social no tendría que tomar el carácter de una actividad de control o de una rendición de cuentas (Cabrera, Donoso, Aneas, del Campo & Pi i Murugó, 2010). Los programas sociales, al ser también mecanismos de integración e inclusión social, brindan un servicio que también está sujeto a evaluación. El beneficiario no solo es parte de un grupo con necesidades no cubiertas sino que es, en esencia, también un ciudadano con el derecho de exigir o reclamar un servicio de calidad (Carrillo & Tamayo 2008; Pautassi 2009). Desde las instituciones estatales existe la preocupación de hacerlo de manera holística, pero, la conceptualización y las dimensiones de análisis aún se encuentran en construcción. Resulta paradójico que la valoración de las percepciones y la satisfacción de los usuarios de los programas sociales no haya tenido el mismo desarrollo que sí existe para los bienes y servicios a cargo de la empresa privada.

La satisfacción de sus usuarios sí ha sido objeto de numerosas investigaciones. Existen dos grandes líneas en la valoración de la calidad del servicio: A) la valoración centrada en los componentes del servicio fue propuesta en 1978 por Olsen y Wyckoff. El servicio tiene tres elementos distintos: bienes materiales que facilitan procesos (por ejemplo: material escolar), provecho material o ventajas intangibles explícitas (mejora en el rendimiento escolar) y provecho psicológico o ventajas intangibles implícitas (responsabilización del usuario); y B) la valoración centrada en la percepción subjetiva del cliente y que fue recogida en el modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994). En él, se define calidad del servicio como “la amplitud o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones con respecto a lo que se ha obtenido”. El modelo establece el cómo y qué dimensiones se emplean para evaluar ello. En el caso que las expectativas cumplan un papel básico, se indica cuáles son los factores que configuran dichas expectativas y percepciones del servicio.

Los usuarios del servicio social, al igual que los consumidores de servicios privados, aprecian que este cumpla con estándares mínimos aceptables (Almeida, Nogueira & Bourliataux, 2013). Los gestores de los programas sociales deben tener en cuenta que la implementación de medidas de certificación de calidad ha mostrado una fuerte correlación con el control de gestión y el desarrollo profesional. Es decir, no basta con que los miembros de la organización sean cumplidores y punto, de lo que se trata es de especializarlos y

prepararlos mejor para que su impacto sobre la calidad sea mucho mayor. Según Faria & Mendes (2013), la percepción de la calidad del servicio puede influir en las expectativas de los usuarios. En otras palabras, la calidad del servicio tiene efectos positivos directos e indirectos en la satisfacción, como lo aseguró el estudio de Melao, Guia & Amorim (2017) quienes enunciaron un modelo de excelencia bajo la norma ISO 9001 y el encargo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad: la práctica de los trabajadores sociales se hizo más sistemática y centrada en el usuario, mientras que su carga de trabajo y dificultades de gestión de tiempo también aumentó. Un servicio de calidad no representa necesariamente una menor jornada de trabajo. Para Po-An, Rai & Petter (2012), los resultados de este estudio enfatizan la importancia de la satisfacción del usuario para determinar la capacidad de los empleados.

La imagen organizativa cumple el papel de mediador parcial entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para Kaura & Kumar (2012), la calidad del servicio involucra tres aspectos: personas, procesos a través de la tecnología, y evidencia física. Por ello, la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente. La calidad es más importante que la evidencia física y el proceso a través de la tecnología. De acuerdo con Kettinger y Lee (1994), la confiabilidad y la empatía son predictores confiables de la calidad del servicio. No obstante, según Robinson (2002), haríamos bien en preguntarnos por la idoneidad de la gestión de la calidad para los servicios públicos, dada su inherente mercantilismo. El estudio de Robinson, acerca del uso de técnicas de gestión de la calidad en las instalaciones públicas de ocio del Reino Unido, revela algo inquietante, como lo es el hecho de que existe evidencia que sugiere que el comercialismo inherente de la calidad de gestión y sus técnicas asociadas han llevado a socavar los objetivos sociales de instalaciones públicas de ocio.

Dimensiones de Satisfacción de familias.

Dimensión 1: Responsabilidad de la dirección.

La dirección de una organización o programa es responsable de definir, documentar, implantar e ir mejorando el sistema de gestión de la calidad (Camisón, Cruz & González, 2006). El liderazgo y el ejemplo demostrado por la dirección serán decisivo para la creación de un entorno favorable para que el personal se involucre plenamente y el sistema de gestión

de la calidad pueda operar con eficacia. Los roles de la dirección, en función a la Gestión de la Calidad, son: compromiso, enfoque al cliente, política de la calidad, planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación, y revisión.

Dimensión 2: Gestión de los recursos.

La implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad demanda recursos humanos, condiciones materiales y un determinado ambiente laboral (Camisón, Cruz & González, 2006). Todo esto debe ser gestionado por la dirección, que no debe escatimar esfuerzos para cubrir estas necesidades prioritarias. Por ejemplo, el personal que realice actividades que impacten sobre la calidad del producto no puede ser incompetente, no puede haber servicio de calidad si la infraestructura es obsoleta o dificulta enormemente la logística, ¿puede haber calidad si el transporte suele entregar tarde el producto o si la comunicación con los clientes o usuarios se caracteriza por su lentitud o ineficacia? Por último, el ambiente de trabajo debe ser ergonómico, agradable, estimular la concentración, etc.

Dimensión 3: Realización del producto.

La norma ISO 9000 2000 determinó requisitos tales como planificación (objetivos de calidad, identificación del cliente, inspección, pruebas específicas), procesos relacionados con el cliente (actividades de entrega, condiciones legales, documentación pertinente, etc.), diseño y desarrollo (actualización de resultados, información necesaria para prestar el servicio, etc.), compras (control del proveedor), etc.

Dimensión 4: Medición, análisis y mejora.

Junto a estos procesos, la organización debe realizar también el seguimiento con la finalidad de verificar que el cliente quedó conforme con el producto, y asegurarse que el método de conformidad o calidad, está funcionando según lo previsto, además de procurar el mejoramiento continuo de su eficacia. Esto último supondrá la aplicación de técnicas estadísticas y métodos de otra índole.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación básica se adscribe al enfoque cuantitativo porque la recolección de datos debe respaldar o descartar la suposición, en relación de cuantificar los factores con la evaluación estadística. De esta manera, se obtienen resultados generalizables. “Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia a su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 5).

Su diseño ha sido no experimental, descriptivo correlacional. No experimental, ya que no se estremece o controla los factores objeto de esta investigación. Descriptivo porque enumera las cualidades distintivas de las variables. Correlacional no causal porque se limita a describir la relación que pueda existir de la gestión del servicio con la satisfacción de las familias del Programa Nacional Cuna Más, sin pretender analizar la relación causal.

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Gestión del servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Niveles y rango
Gestión comunitaria	- Desempeño del comité de gestión.	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala ordinal	Deficiente (21-35)
	- Desempeño del comité de vigilancia.	7, 8		
Gestión por procesos	- Cumplimiento de meta de atención de cobertura.	9, 10, 11, 12, 13	Valores: Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Regular (36-49)
	- Atención del servicio nutricional.	14, 15		
	- Desarrollo del aprendizaje.	16, 17, 18, 19, 20, 21		

Tabla 3.

Operacionalización de la variable Satisfacción de familias usuarias.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Niveles y rango
Responsabilidad de la dirección	Cumplimiento de las responsabilidades de la dirección.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Escala ordinal	Deficiente (29-48)
Gestión de recursos	Cumplimiento de la atención a los niños y niñas del programa.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17		
Realización del producto	Brindar atención de calidad a las familias usuarias.	18, 19, 20, 21, 22, 23	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Regular (49-68) Eficiente (69-87)

Medición, análisis y mejora	Evaluar la atención que se brinda a las familias usuarias.	24, 25, 26, 27, 28, 29
-----------------------------	--	------------------------

2.3. Población muestra y muestreo

Población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señaló que, “es un grupo general de involucrados o comprendidos, que tienen semejanzas del cual se toma interés” (p.158)

La población de esta investigación está conformada por las familias usuarias que acceden al servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, según el padrón de usuarios de Lima Metropolitana, dicha población está conformada por 175 usuarios, evidenciada de la siguiente manera:

COMITES	USUARIOS
Túpac Amaru	52
Javier Pérez de Cuellar	64
Anexo Jicamarca	41
TOTAL	175

Criterio de inclusión: Se toma en cuenta a los comités de gestión en la zona Túpac Amaru, Javier Pérez de Cuellar y Anexo Jicamarca, donde están incluidos los 175 usuarios del programa Nacional Cuna Más.

Criterio de exclusión: Se excluye a los demás comités de gestión que pertenecen a otras zonas en San Juan de Lurigancho.

Muestra.

Por otro lado, esta Malhotra (2014), que determinó que “es un parte del compendio general o población, con el fin de tener una percepción más concisa para explicar los aspectos en general” (p.147).

El parámetro de proporción de las familias usuarias está en relación al tamaño muestral de las familias usuarias que se atienden en los servicios de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Se ha seleccionado una muestra no probabilística, de manera que para calcularlo se tuvo la fórmula de la muestra finita del estudio se utilizará la fórmula, según Sierra (2001):

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(175) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(175-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{168,07}{0,435 + 0,9604} = \frac{168,07}{1,3954} = 120,44$$

$$n = 120$$

Donde:

N = Población (175)

n = muestra

Z = nivel de confianza al 95% equivale a 1.96

e = error muestral al 5% equivale a 0.05

p = 0.5

q = 0.5

De esta forma, la muestra seleccionada para la investigación es aleatoria simple, compuesta por 120 miembros de familias usuarias del programa nacional Cuna Más, y que se atienden en el distrito de San Juan de Lurigancho, a los cuales se realizó la encuestas para obtener con precisión una perspectiva sobre la problemática.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Como nos señala Cook (2001), citado por Flores (2014), es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador donde se utiliza un listado

de preguntas escritas. Según Fiallo, Cerezal y Huaranga (2016, p. 87), se trata de un “manera de poder dirigirse a las personas, del cual se quiere tener descripciones o respuestas valiosas para contar con un análisis más factible sobre lo que se observa de la institución o comunidad”.

El instrumento que se aplicará en el presente trabajo será un cuestionario anónimo basado en el método SERVQUAL, de Parasumaran, Zelthaml y Berry (1992) adaptado para obtener información subjetiva sobre las percepciones de la satisfacción de las familias.

Ficha técnica 1

Datos generales

Título	:	Cuestionario de Gestión del servicio
Autor	:	Lic. Jessica Cuenca Paucar
Procedencia	:	Universidad César Vallejo
País	:	Lima-Perú
Año	:	2019
Objetivo	:	Conocer los aspectos más relevantes de la variable 1.
Administración:		Individual
Duración	:	25 minutos
Significación:		El cuestionario está orientado a contribuir a determinar la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Cuna Más
Estructura	:	El cuestionario está constituido por 21 preguntas, cada una de ellas con alternativas de opción múltiple, de tipo Likert, como se muestra: (1) Nunca, (2) A veces, (3) Siempre. Asimismo, el cuestionario está compuesto por dos dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva sobre la variable Gestión del servicio.

Ficha técnica 2

Datos generales

Título	:	Cuestionario de Satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más
--------	---	--

Autor	:	Lic. Jessica Cuenca Paucar
Procedencia	:	Universidad César Vallejo
País	:	Lima-Perú
Año	:	2019
Objetivo	:	Conocer los aspectos más relevantes de la variable 2.
Administración:		Individual
Duración	:	25 minutos
Significación:		El cuestionario está orientado a contribuir a determinar la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Cuna Más
Estructura	:	El cuestionario está constituido por 29 preguntas, cada una de ellas con alternativas de opción múltiple, de tipo Likert, como se muestra: (1) Nunca, (2) A veces, (3) Siempre. Asimismo, el cuestionario está compuesto por dos dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva sobre la variable Satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más.

Validez de los instrumentos

Experto	Opinión de la aplicabilidad
Mg. Fabián Rojas, Lenin Enrique	Aplicable
Dra. Huayta Franco, Yolanda Josefina	Aplicable
Mg. Lizandro Crispín, Rommel	Aplicable

Se puede destacar que los cuestionarios son necesarios para cuantificar los factores, que cuentan con la opinión de aplicabilidad suficiente para que puedan ser completados por las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más.

Confiabilidad

Para determinar el valor de conformidad o fiabilidad se puede contar con el principio de Cronbach, que es utilizada para escala politómica, cuya fórmula utilizada es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de Confiabilidad	
0,80 a 1,00	Elevada
0,60 a 0,79	Aceptable
0,40 a 0,59	Moderada
0,20 a 0,39	Baja
0,00 a 0,19	Muy baja

Fuente: Hernández et al. (2014)
Metodología de investigación.

Donde:

K: Número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach.

Variable	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Gestión de servicios	21	0.8225	Elevada
Satisfacción de familias usuarias	29	0.8280	Elevada

Fuente: Elaboración propia

El valor de Cronbach para el factor Gestión de servicios es 0.8225 y Satisfacción de familias usuarias es 0.8280, en la prueba piloto significa que el instrumento tiene elevada confiabilidad.

Procedimiento

Los datos obtenidos a través instrumento se procesarán en una matriz de Excel, luego estos datos cuantitativos serán ingresados al software estadístico SPSS 25, lo cual permitirá tener los cuadros y gráficos estadísticos necesarios para ser analizados en la ciencia de la estadística. De esta manera se obtendrán las tablas de doble entrada de los datos estadísticos y los gráficos de barras de las dos variables planteadas.

Método de análisis de datos

De acuerdo con el enfoque cuantitativo se empleó la técnica de estadística descriptiva inferencial. Gracias a ella se pueden determinar propiedades de una población o muestra

estadística, obteniendo deducciones relacionadas con la totalidad. Son cuatro las técnicas utilizadas:

- Coeficiente de Alfa de Cronbach, puesto que los cuestionarios tuvieron preguntas de opciones múltiples (preguntas politómicas).
- Prueba de normalidad para establecer si la distribución de los datos era normal o no.
- Categoría correlativa para destacar el nivel de relación de la Gestión del servicio con la Satisfacción de familias comprendidas en las hipótesis. Se emplea Spearman porque las variables son de escala ordinal y los datos no presentan normalidad.

Aspectos éticos

En la presente investigación, se tiene un minucioso empleo del aparato crítico (citas y referencias). Se les explicó a los participantes el motivo por el que se aplicaban los cuestionarios y se contó en todo momento con su aprobación. Nos comprometimos a no revelar la identidad de los participantes. Por lo tanto, se han cumplido las consideraciones éticas (derechos de propiedad intelectual, permisos según corresponda, descripción de beneficios que genera esta investigación, procedimientos específicos para abordar a los participantes, confidencialidad de datos personales y custodia de la información recabada, respeto a las personas) contenidas en la guía de la Universidad Internacional de Santander (2015).

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 4.

Distribución porcentual de la variable Gestión del servicio de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21-35	0	0,00%
Regular	36-49	50	41,67%
Eficiente	50-63	70	58,33%
Total		120	100,00%

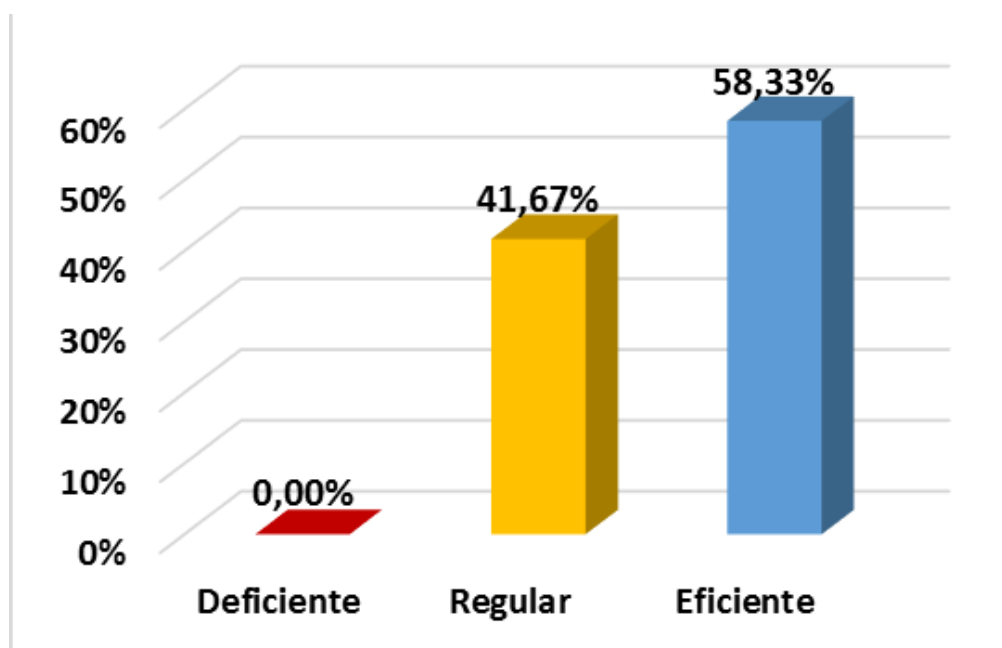


Figura 2. Distribución porcentual de la variable Gestión del servicio.

Del 100% de participantes, el 58,33% señaló un nivel eficiente de Gestión del servicio; el 41,67%, un nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 5.

Distribución porcentual de la dimensión Gestión comunitaria de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8-13	24	20,00%
Regular	14-18	78	65,00%
Eficiente	19-24	18	15,00%
Total		120	100,00%

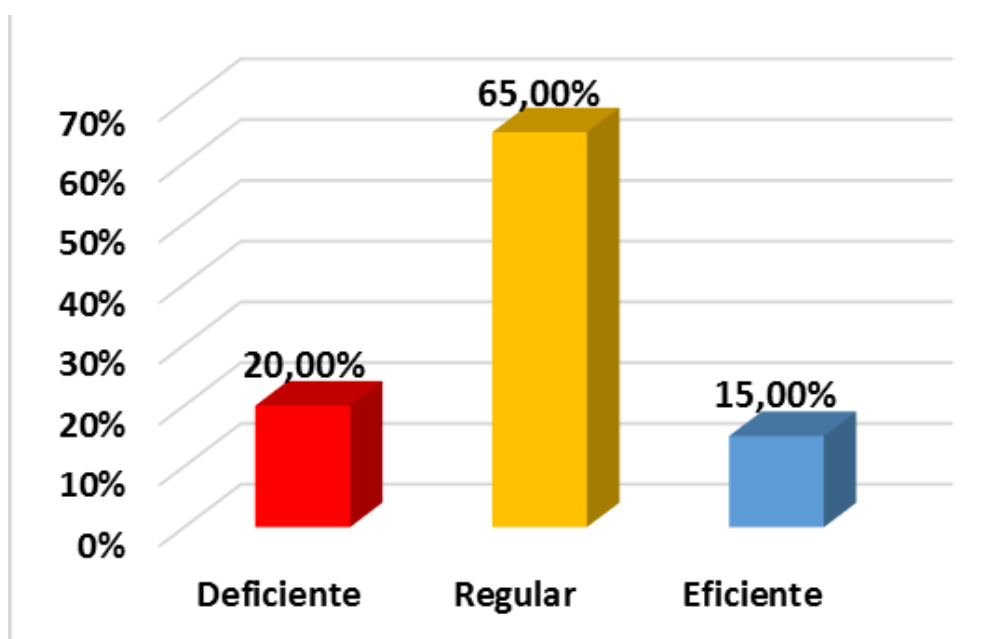


Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión Gestión comunitaria.

Del 100% de participantes, el 65,00% señaló un nivel regular de la dimensión Gestión comunitaria; el 20,00%, un nivel deficiente, y el 15,00%, un nivel eficiente.

Tabla 6.

Distribución porcentual de la dimensión Gestión por procesos de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13-21	0	0,00%
Regular	22-30	6	5,00%
Eficiente	31-39	114	95,00%
Total		120	100,00%

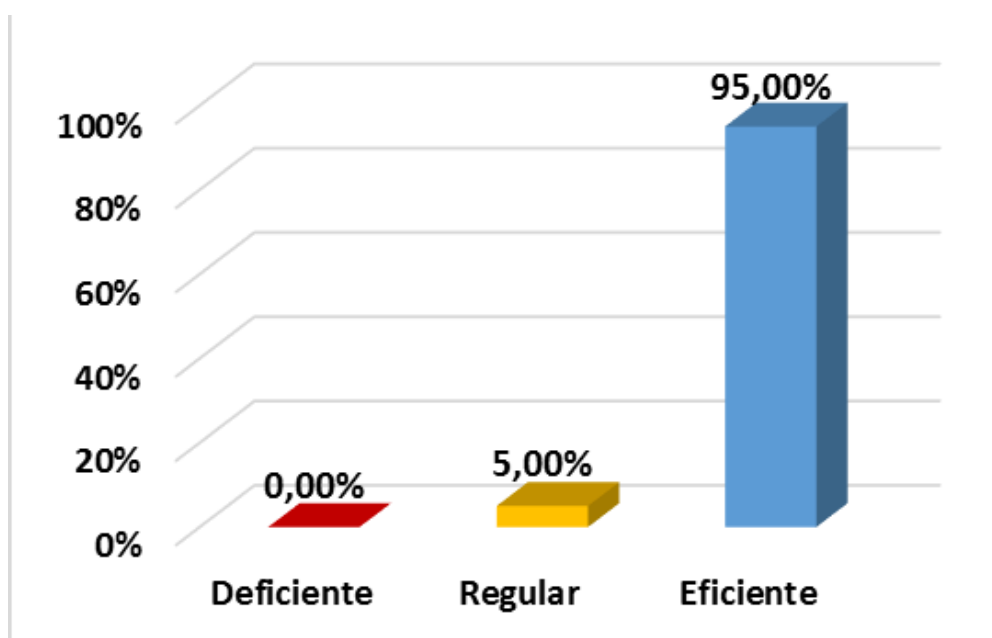


Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión Gestión por procesos.

Del 100% de participantes, el 95,00% señaló el nivel eficiente de la dimensión Gestión por procesos; el 5,00%, el nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 7.

Distribución porcentual de la variable Satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	29-48	0	0,00%
Regular	49-68	59	49,17%
Eficiente	69-87	61	50,83%
Total		120	100,00%

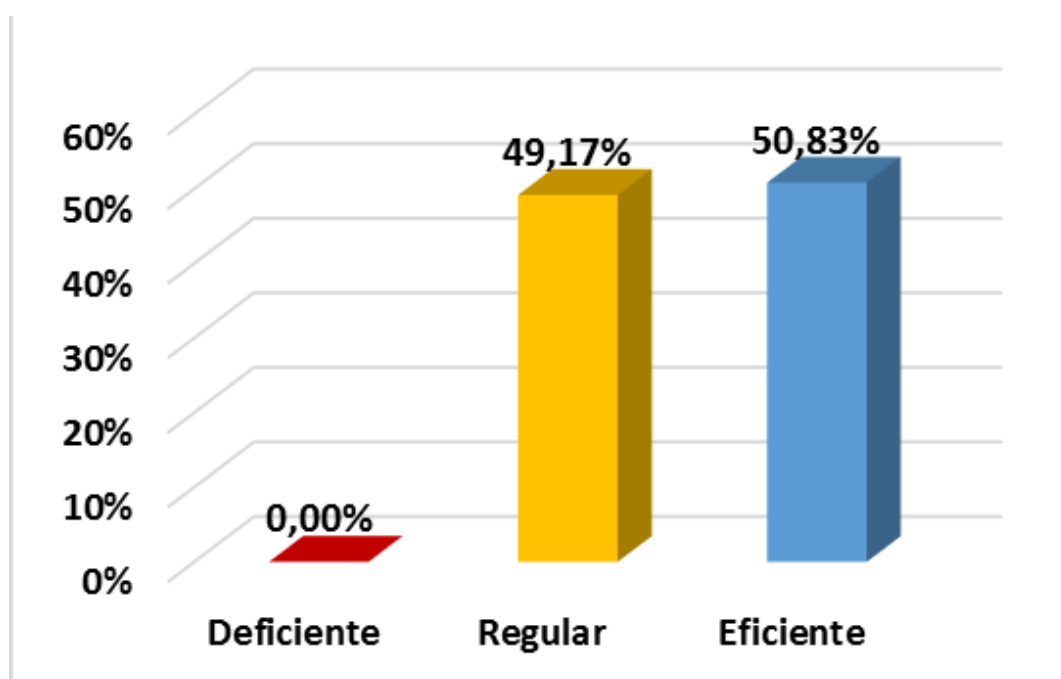


Figura 5. Distribución porcentual de la variable Satisfacción de las familias.

Del 100% de participantes, el 50,83% señaló el nivel eficiente de la variable Satisfacción de familias; el 49,17%, el nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 8.

Distribución porcentual de la dimensión Responsabilidad de la dirección de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8-13	38	31,67%
Regular	14-18	73	60,83%
Eficiente	19-24	9	7,50%
Total		120	100,00%

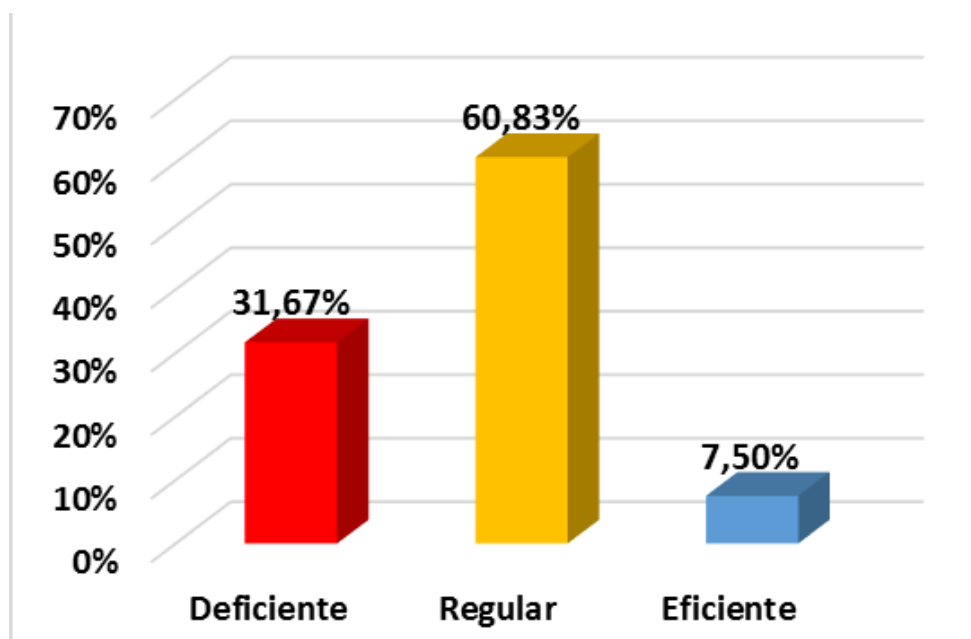


Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión Responsabilidad de la dirección.

Del 100% de participantes, el 60,83% señaló el nivel regular de la dimensión Responsabilidad de la dirección; el 31,67%, el nivel deficiente, y el 7,50% (9), nivel eficiente.

Tabla 9.

Distribución porcentual de la dimensión Gestión de recursos de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9-15	0	0,00%
Regular	16-21	89	74,17%
Eficiente	22-27	31	25,83%
Total		120	100,00%

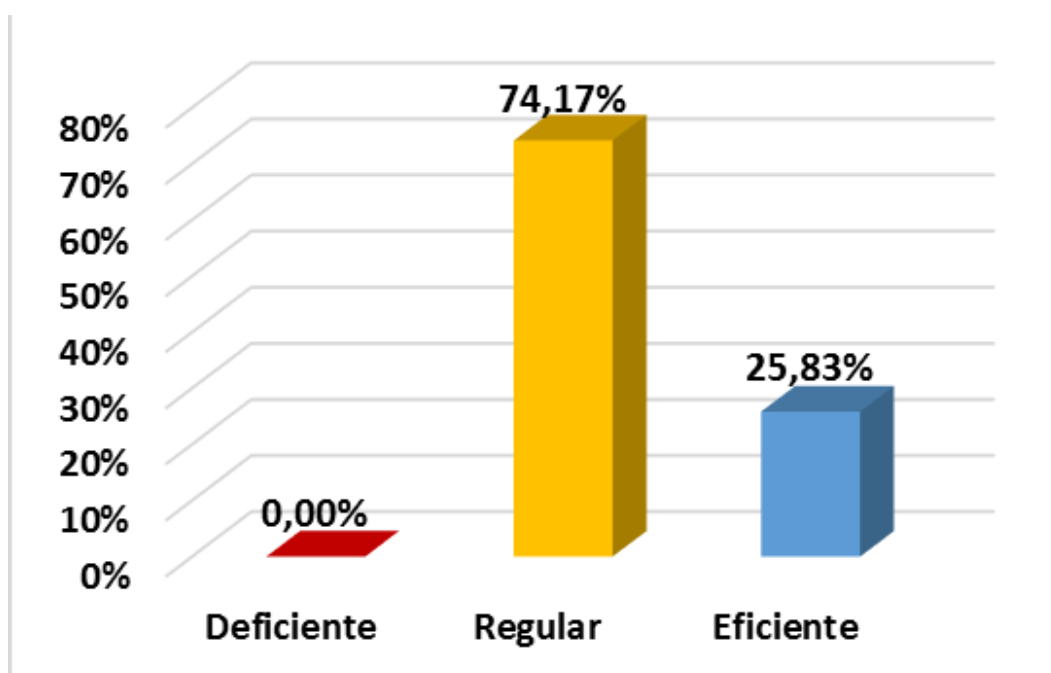


Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión Gestión de recursos.

Del 100% de participantes, el 74,17% señaló el nivel regular de la dimensión Gestión de recursos; el 25,83%, nivel eficiente, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 10.

Distribución porcentual de la dimensión Realización del producto de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6-10	0	0,00%
Regular	11-14	29	24,17%
Eficiente	15-18	91	75,83%
Total		120	100,00%

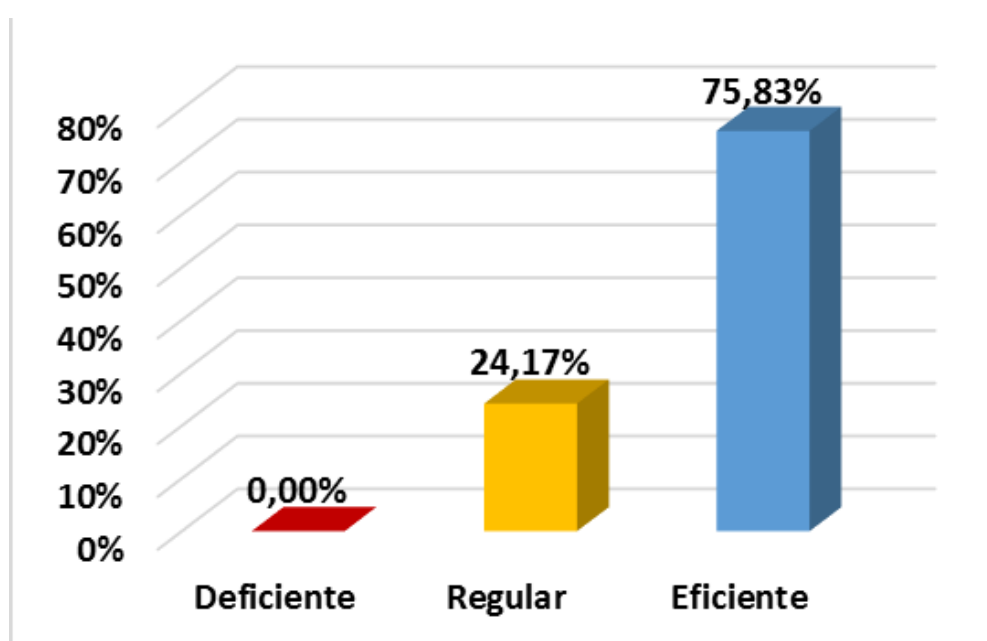


Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión Realización del producto.

Del 100% de participantes, el 75,83% señaló el nivel eficiente de la dimensión Realización del producto; el 24,17%, el nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 11.

Distribución porcentual de la dimensión Medición, análisis y mejora de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6-10	0	0,00%
Regular	11-14	3	2,50%
Eficiente	15-18	117	97,50%
Total		120	100,00%

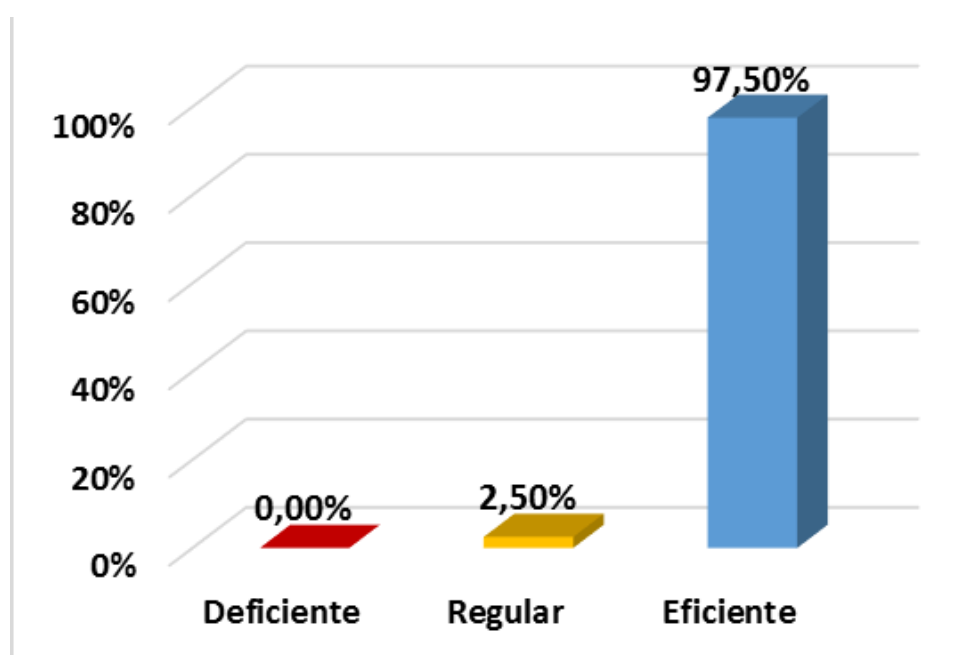


Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión Medición, análisis y mejora.

Del 100% de participantes, el 97,50% señaló el nivel eficiente de la dimensión Medición, análisis y mejora; el 2,50%, el nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

			Gestión del servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Satisfacción de las familias	Eficiente	Recuento	0	4	57	61
		% del total	0,00%	3,33%	47,50%	50,83%
	Regular	Recuento	0	46	13	59
		% del total	0,00%	38,33%	10,83%	49,17%
	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total	Recuento	0	50	70	120
		% del total	0,00%	41,67%	58,33%	100,00%

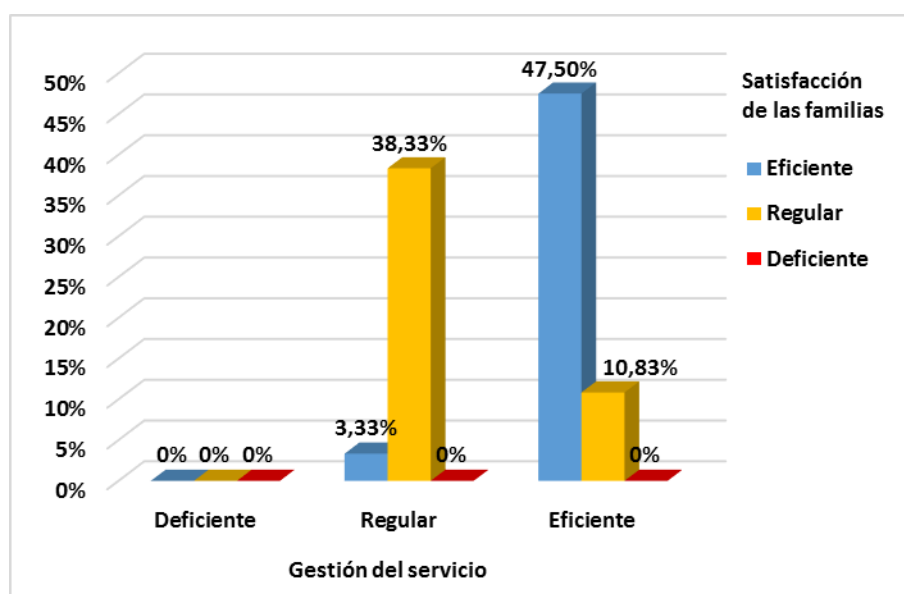


Figura 10. Niveles entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Se puede observar en los resultados presentados en la tabla y figura respectiva, que ninguna de las familias manifiesta un nivel deficiente en la gestión de servicio y satisfacción de las familias, mientras que el 38,33% presenta un nivel regular de

gestión de servicio y satisfacción de las familias y el 47.50% presenta un nivel eficiente en gestión de servicio y satisfacción de las familias.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias entre la gestión del servicio y la responsabilidad de la dirección de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

			Gestión del servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Responsabilidad de la dirección	Eficiente	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,00%	0,83%	6,67%	7,50%
	Regular	Recuento	0	27	46	73
		% del total	0,00%	22,50%	38,33%	60,83%
	Deficiente	Recuento	0	22	16	38
		% del total	0,00%	18,33%	13,33%	31,67%
	Total	Recuento	0	50	70	120
		% del total	0,00%	41,67%	58,33%	100,00%

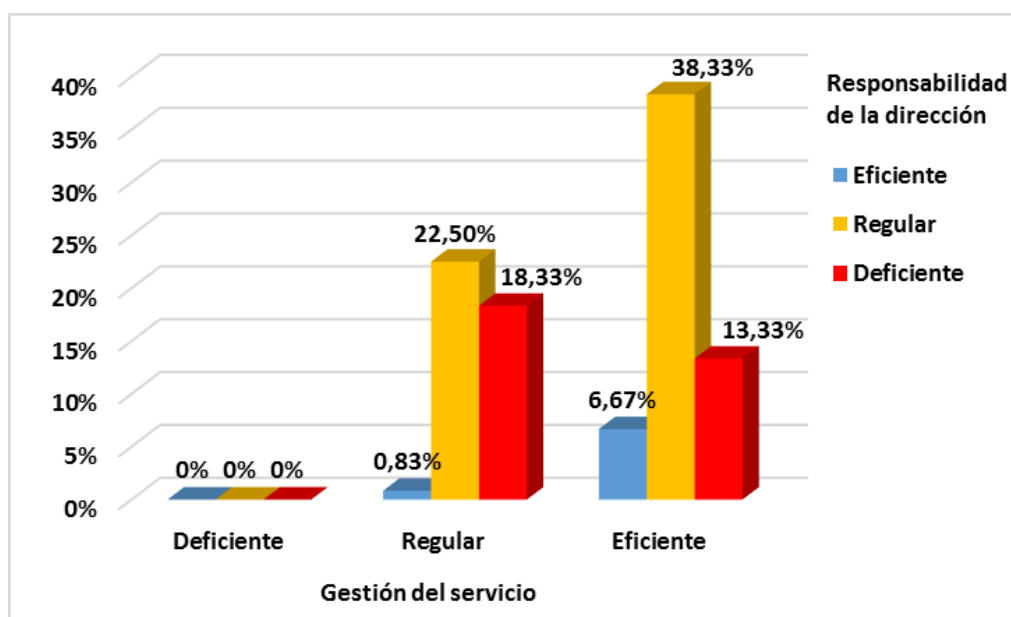


Figura 11. Niveles entre la gestión del servicio y la responsabilidad de la dirección de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Se puede observar en los resultados presentados en la tabla y figura respectiva, que ninguna de las familias manifiesta un nivel deficiente en la gestión de servicio y responsabilidad de la dirección, mientras que el 22,50% presenta un nivel regular de gestión de servicio y responsabilidad de la dirección, y el 38,33% presenta un nivel regular en gestión de servicio y nivel eficiente en la responsabilidad de la dirección.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias entre la gestión del servicio y la gestión de recursos de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

			Gestión del servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de recursos	Eficiente	Recuento	0	3	28	31
		% del total	0,00%	2,50%	23,33%	25,83%
	Regular	Recuento	0	47	42	89
		% del total	0,00%	39,17%	35,00%	74,17%
	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total	Recuento	0	50	70	120
		% del total	0,00%	41,67%	58,33%	100,00%

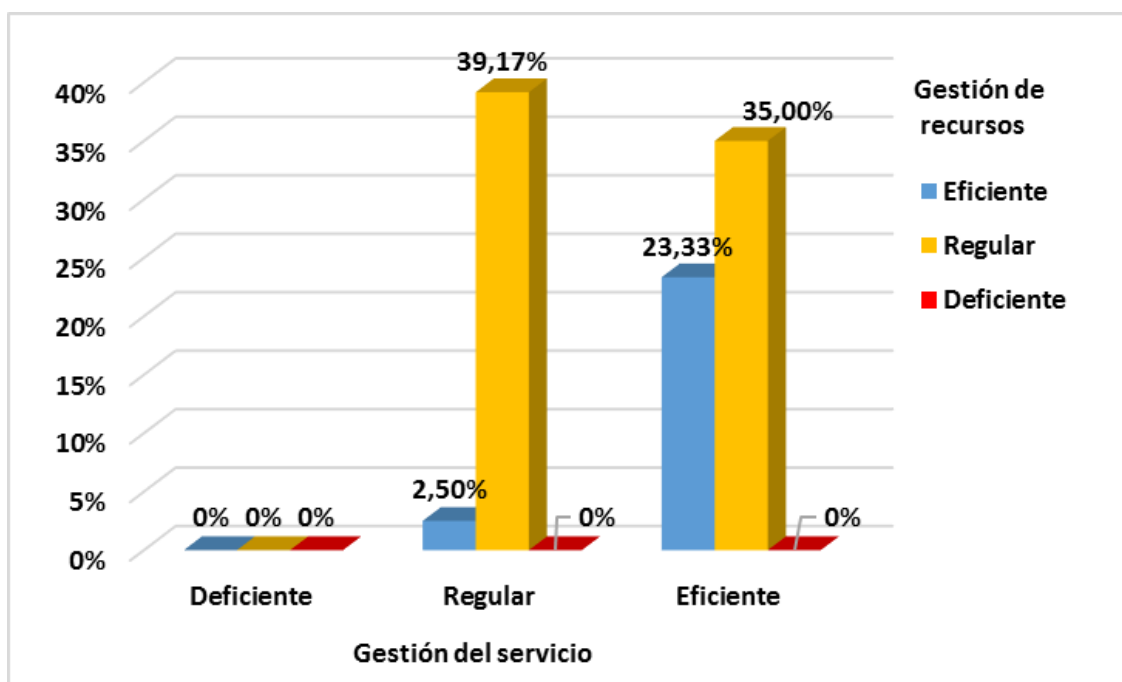


Figura 12. Niveles entre la gestión del servicio y gestión de recursos de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Se puede observar en los resultados presentados en la tabla y figura respectiva, que ninguna de las familias manifiesta un nivel deficiente en la gestión de servicio y gestión de recursos, mientras que el 39,17% presenta un nivel regular de gestión de servicio y gestión de recursos y el 35,00% presenta un nivel regular en gestión de servicio y nivel eficiente de gestión de recursos.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias entre la gestión del servicio y la realización del producto de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

			Gestión del servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Realización del producto	Eficiente	Recuento	0	33	58	91
		% del total	0,00%	27,50%	48,33%	75,83%
	Regular	Recuento	0	17	12	29
		% del total	0,00%	14,17%	10,00%	24,17%
	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total	Recuento	0	50	70	120
		% del total	0,00%	41,67%	58,33%	100,00%

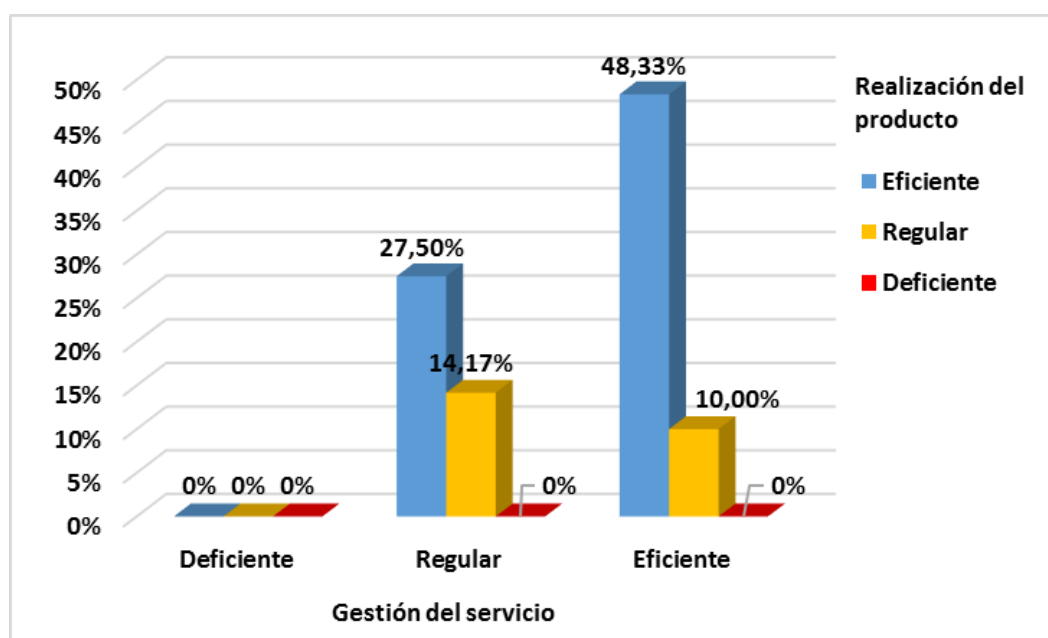


Figura 13. Niveles entre la gestión del servicio y la realización del producto de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Se puede observar en los resultados presentados en la tabla y figura respectivas, que ninguna de las familias manifiesta un nivel deficiente en la gestión de servicio y

realización del producto, mientras que el 14,17% presenta un nivel regular de gestión de servicio y realización del producto y el 48,33% presenta un nivel eficiente en gestión de servicio y realización del producto.

Tabla 16.

Distribución de frecuencias entre la gestión del servicio y la medición, análisis y mejora de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

			Gestión del servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Medición, análisis y mejora	Eficiente	Recuento	0	47	70	117
		% del total	0,00%	39,17%	58,33%	97,50%
	Regular	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,00%	2,50%	0,00%	2,50%
	Deficiente	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total	Recuento	0	50	70	120
		% del total	0,00%	41,67%	58,33%	100,00%

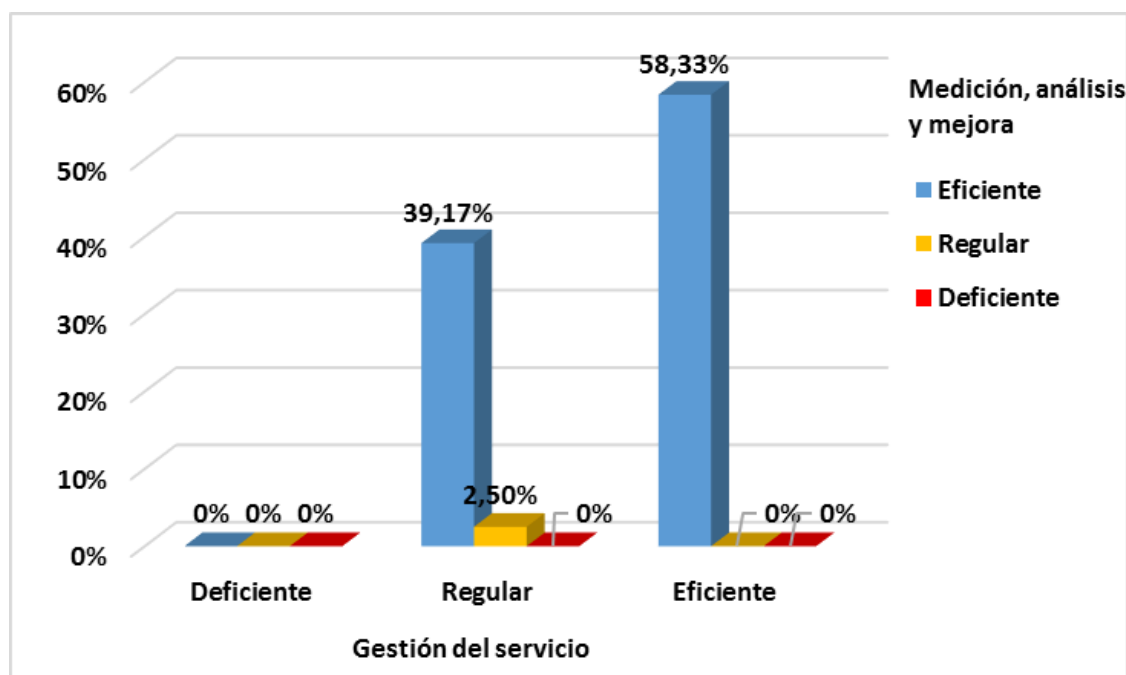


Figura 14. Niveles entre la gestión del servicio y medición, análisis y mejora de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Se puede observar en los resultados presentados en la tabla y figura respectivas, que ninguna de las familias manifiesta un nivel deficiente en la gestión de servicio y medición, análisis y mejora, mientras que el 39,17% presenta un nivel eficiente de gestión de servicio y nivel regular medición, análisis y mejora y el 58,33% presenta un nivel eficiente en gestión de servicio y medición, análisis y mejora.

Análisis inferencial

Tabla 17.

Prueba de normalidad.

H₀: Si hay normalidad en los datos, $p > 0.05$

H_a: No hay normalidad en los datos, $p < 0.05$

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del servicio	,131	120	,000	,962	120	,002
Responsabilidad	,104	120	,003	,970	120	,009
Gestión de recursos	,134	120	,000	,964	120	,003
Realización del producto	,258	120	,000	,849	120	,000
Medición, análisis, mejora	,283	120	,000	,791	120	,000
Satisfacción de familias	,075	120	,000	,986	120	,234
Gestión comunitaria	,176	120	,000	,933	120	,000
Gestión de procesos	,156	120	,000	,943	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La muestra fueron de 120 participantes, entonces para la prueba de normalidad se hará uso de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov (> 50 datos), el valor de la significancia para la variable gestión del servicio y sus dimensiones han sido menores a 0.05 por lo que se deduce que la distribución de los datos no tienen distribución normal: gestión

($p < 0.05$), dimensión responsabilidad ($p < 0.05$), dimensión gestión de recursos ($p < 0.05$), dimensión realización del producto ($p < 0.05$), y dimensión medición, análisis y mejora ($p < 0.05$). En cambio, la variable satisfacción de familias ($p > 0.05$) posee los datos normalidad, por lo contrario, la dimensión gestión comunitaria ($p < 0.05$) y la dimensión gestión de procesos ($p < 0.05$) los datos no tienen distribución normal. Además, a partir del análisis de esta prueba de normalidad, para realizar la correlación entre dos variables numérica con sus dimensiones y por mayoría no tienen normalidad se hará uso de la prueba estadística de Spearman para correlacional dos variables.

Hipótesis general

Tabla 18.

Prueba de correlación entre la Gestión del servicio y la Satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

		Gestión del servicio
Satisfacción de familias	Correlación de Spearman	,812**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de participantes, se corroboró que con la evaluación de asociación o spearman se pudo obtener una categoría de 0,812, que en conformidad con Hernández et al. (2014) dicha correlación es positiva muy alta, como también se pudo destacar el valor significativo que es mínimo al margen de error, de modo que se puede acceder o es aceptable la suposición o hipótesis, resaltando así que ambos factores se asocian o relacionan en el Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Hipótesis específica 1

Tabla 19.

Prueba de correlación entre la Gestión del servicio y la Responsabilidad de la dirección del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

		Dimensión responsabilidad
Gestión del servicio	Correlación de Spearman	,457**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de participantes, se corroboró que con la evaluación de asociación o spearman se pudo obtener una categoría de 0,457, que en conformidad con Hernández et al. (2014) dicha correlación es positiva moderada, como también se pudo destacar el valor significativo que es mínimo al margen de error, de modo que se puede acceder o es aceptable la suposición o hipótesis, resaltando así que ambos factores se asocian o relacionan en el Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Hipótesis específica 2

Tabla 20.

Prueba de correlación entre la Gestión del servicio y la Gestión de recursos del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

		Dimensión gestión de recursos
Gestión del servicio	Correlación de Spearman	,386**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de participantes, se corroboró que con la evaluación de asociación o spearman se pudo obtener una categoría de 0,386, que en conformidad con Hernández et al. (2014) dicha correlación es positiva baja, como también se pudo destacar el valor significativo que es mínimo al margen de error, de modo que se puede acceder o es aceptable la suposición o hipótesis resaltando así que ambos factores se asocian o relacionan en el Programa Nacional Cuna Más.

Hipótesis específica 3

Tabla 21.

Prueba de correlación entre la Gestión del servicio y la Realización del producto del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

		Dimensión realización del producto
Gestión del servicio	Correlación de Spearman	,322**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de participantes, se corroboró que con la evaluación de asociación o spearman se pudo obtener una categoría de 0,322, que en conformidad con Hernández et al. (2014) dicha correlación es positiva baja, como también se pudo destacar el valor significante que es mínimo al margen de error, de modo que se puede acceder o es aceptable la suposición o hipótesis, resaltando así que ambos factores se asocian o relacionan en el Programa Nacional Cuna Más.

Hipótesis específica 4

Tabla 22.

Prueba de correlación entre la Gestión del servicio y la Medición, análisis y mejora del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

		Dimensión medición, análisis y mejora
Gestión del servicio	Correlación de Spearman	,472**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de participantes, se corroboró que con la evaluación de asociación o spearman se pudo obtener una categoría de 0,322, que en conformidad con Hernández et al. (2014) dicha correlación es positiva moderada, como también se pudo destacar el valor significante que es mínimo al margen de error, de modo que, es aceptable la suposición o hipótesis, resaltando así que ambos factores se asocian o relacionan en el Programa Nacional Cuna Más.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se estableció la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del programa Cuna Más en un distrito de Lima Este. Álvarez y Centeno (2017) obtuvieron un hallazgo similar, aunque para provincias distintas (Barranca y Cañete, respectivamente) pero tratándose del mismo programa social focalizado. En ambos casos se encontró una relación moderada entre ambas variables, anotando que la gestión comunitaria (una de las dimensiones de la Gestión del servicio) tiene una mayor incidencia en la satisfacción del usuario. Tanto Álvarez como Centeno enunciaron como dimensiones de la segunda variable a Elementos tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, y Empatía. Nuestra investigación optó por enunciar otras dimensiones, partiendo del sistema de gestión de calidad conceptualizado por Camisón, Cruz y González (2006), basándose en la norma ISO 9001.

Respecto al objetivo específico 1, se estableció la relación entre la gestión de servicio y la responsabilidad de la dirección del programa Cuna Más en un distrito de Lima Este. Escalante y Neyra (2019) llegaron a un resultado similar, aunque para una organización y lugar distintos, ya que centraron su investigación en el servicio al cliente del área de Caja del Banco de la Nación de Trujillo. Tomando el concepto Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001 (2008), se resalta el compromiso con la política de calidad, pero adecuada a los propósitos de la organización; estos deben ser medibles y coherentes con la misión y visión institucionales. Le corresponde a la Dirección el aseguramiento de la eficacia del sistema de gestión de la calidad (SGC). Dicho sistema no funciona por sí solo, sino que necesita la atención de los directivos, si la conducta de estos responsables no se alinea con el SGC no habría que esperar una reacción distinta por parte del personal subordinado.

Respecto al objetivo específico 2, se estableció la relación entre la gestión de servicio y la gestión de recursos del programa Cuna Más en un distrito de Lima Este. El análisis de los datos estadísticos determinó el nivel regular de este último, más aún si se entiende recurso como un elemento disponible para resolver una necesidad o para llevar a cabo un propósito o empresa. En los estudios organizacionales, la gestión de recursos contempla la utilización eficaz y eficiente de estos, toda vez que muchas veces son escasos. Eficacia y eficiencia son dos de los criterios más utilizados para establecer si una política pública es relevante o alcanza el impacto previsto. Coincidimos con Mokate (2001) cuando señala que una política pública es eficaz si alcanza los objetivos previstos, será eficiente si lo hace con el menor uso posible de recursos. Por lo tanto, para que sea eficiente primero tendría que ser eficaz.

Respecto al objetivo específico 3, se estableció la relación entre la gestión de servicio y la realización del producto del programa Cuna Más en San Juan de Lurigancho. De acuerdo con la norma ISO 9000 2000, la realización del producto reúne requisitos tales como planificación (objetivos de calidad, identificación del cliente, inspección, pruebas específicas), procesos relacionados con el cliente (actividades de entrega, condiciones legales, documentación pertinente, etc.), diseño y desarrollo (actualización de resultados, información necesaria para prestar el servicio, etc.), compras (control del proveedor), etc. Un servicio no podría ser brindado sin que se sepa el objetivo de calidad a concretar o desconociendo la identidad del cliente, en el sentido de preferencias y necesidades. De manera similar, ninguna organización enfocada en su cliente o usuario haría cambios en el diseño y desarrollo, sin haber realizado una prueba piloto.

Respecto al objetivo específico 4, se estableció la relación entre la gestión de servicio y la medición, análisis y mejora del programa Cuna Más en San Juan de Lurigancho. El análisis de los datos estadísticos permitió determinar el nivel eficiente en esta última dimensión de la variable Satisfacción de las familias usuarias. Por ello, es válido preguntarse ¿qué es lo que hay que medir? ¿Qué se debe analizar? ¿Cómo arribar a las mejoras tan ansiadas? Si partimos de los supuestos del sistema de gestión de calidad conceptualizado por Camisón, Cruz y González (2006), basándose en la norma ISO 9001, encontraremos que lo que se evalúa y analiza es la eficacia. Por lo tanto, debe establecerse una metodología para la obtención de información, realización periódica de auditorías internas, se necesita definir un sistema de indicadores para la supervisión del producto y medir sus resultados. Junto a estos procesos, la organización debe realizar también el seguimiento con la finalidad de verificar que el cliente quedó conforme con el producto, y asegurarse que el sistema de gestión de calidad está funcionando según lo previsto, además de procurar el mejoramiento continuo de su eficacia. Esto último supondrá la aplicación de técnicas estadísticas y métodos de otra índole.

V. CONCLUSIONES

- Primera.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y Satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es muy alto y tiene un valor positivo. Este hallazgo confirma que la satisfacción del usuario o beneficiario depende de la calidad y eficacia del servicio recibido, en este caso el servicio de cuidado diurno de un programa social focalizado.
- Segundo.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y la dimensión Responsabilidad de la dirección del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es moderado y tiene un valor positivo. En tal sentido, la dirección es responsable del buen estado de las instalaciones, de que los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) estén disponibles en la cantidad necesaria y organizados por área de trabajo, y también de recibir los informes o atender los reclamos por el desempeño de una madre cuidadora.
- Tercero.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y la dimensión Gestión de recursos del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es bajo y tiene un valor positivo. La gestión de recursos, en el caso del programa social en mención, es medible a partir del interés de la madre cuidadora por el desarrollo cognitivo, social y motriz del niño, si su actitud transmite seguridad y confianza al niño.
- Cuarto.** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y la dimensión Realización del producto del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es bajo y tiene un valor positivo. La presente investigación también logró demostrar que

el servicio social brindado por Cuna Más es percibido como eficiente, puesto que se ha identificado el perfil del usuario o beneficiario.

Quinto. De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y la dimensión Medición, análisis y mejora del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es moderado y tiene un valor positivo. En secciones anteriores se argumentó que la mejora del servicio se dificulta enormemente si se carece de una metodología de obtención y procesamiento de la información, que esa mejora también depende de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera.** Los resultados de las encuestas de satisfacción con el servicio del Cuna Más deberían ser públicos. No sirve de mucho que solo accedan a ellos los directivos y/o supervisores. Las madres cuidadoras, al ser el personal que impacta directamente en la percepción de la calidad del servicio, deberían ser la primera instancia en poder leer los resultados y compartir sus ideas al respecto.
- Segunda.** La dirección del programa Cuna Más tiene que organizar su tiempo para que sus visitas inopinadas puedan ser periódicas y efectivas. Levantar un informe es parte de ello pero también se podrían organizar espacios de diálogo con las madres cuidadoras y con sus supervisoras.
- Tercera.** La gestión de recursos debe ser debatida con mayor profundidad, ya que es fuerte la percepción de que ser eficiente supone brindar el servicio al menor costo posible. No obstante, hay excepciones y los programas sociales lo son.
- Cuarta.** La realización del producto podría incluir al grupo focal como una técnica pertinente para profundizar el conocimiento de las familias usuarias.
- Quinta.** La medición, análisis y mejora del servicio brindado por Cuna Más debe contar con un sistema de indicadores, el cual debe ser construido de manera conjunta, es decir, un producto del trabajo cooperativo entre madres cuidadoras y expertos convocados por la dirección del programa en mención.

VII. REFERENCIAS

- Agudelo, L. y Escobar, J. (2010). *Gestión por procesos*. Medellín: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC.
- Allbrecht, K. & Zemke, R. (1988). *Gerencia del servicio: la dirección de empresas en una economía donde las relaciones son más importantes que los productos*. Bogotá: Legis.
- Almeida, R., Nogueira, L. & Bourliatux, S. (2013). *Analysis of the User Satisfaction Level in a Public Physical Therapy Service*. Brazilian Journal of Physical Therapy, 17(4), 328-335. Recuperado de: <https://bit.ly/2Y1h6EI>
- Álvarez, R. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima).
- Aramburú, L. (2013) *Guía técnica para la valoración nutricional antropométrica del niño*. Lima: Editorial Minsa.
- Arredondo, S. (2013). El triángulo del servicio de Allbrecht: un enfoque al comercio móvil. *Revista Ensayos*, 6(6), 85-98.
- Arriaga, P. (2016). *El enfoque de desarrollo humano y el diseño de políticas públicas orientadas a la primera infancia: el caso del Programa Nacional Cuna Más*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/32Xi03L>
- Boyd, C. & Rentería, J. (2018). *Economía del cuidado, desigualdades de género y participación en el mercado laboral: el caso de Cuna Más*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social, Instituto de Estudios Peruanos.
- Bravo, M., Díaz, N., & Ipanaque, V. (2017). *Determinantes de retención del personal voluntario: estudio de caso de las madres cuidadoras del distrito de San Juan de Miraflores del Programa Nacional Cuna Más*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/311ieoB>
- Cabrera, F., Donoso, T., Aneas, A., del Campo, J., & Pi i Murugó, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de Educación*, 351, 311-336. Recuperado de <https://bit.ly/2S3uuJP>
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Cánovas, F. (2002). La cultura de la calidad desde una perspectiva histórica. *Revista Documentación Social*, 128, 57-80.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. España: Díaz de Santos.

- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrillo, E. & Tamayo, M. (2008). El estudio de la opinión pública sobre la administración y las políticas públicas. *Gestión y Política Pública*, 27(1), 193-215. ISSN: 1405-1079. Recuperado de <https://bit.ly/2SCxad6>
- Castro, J. (1996). *Sociología para analizar la sociedad* (5ª ed.). Perú: Editorial Universal S.A.
- Centeno, L. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima).
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3era ed.). México: McGraw-Hill.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral, Universitat Jaume, España). Recuperado de <https://bit.ly/2YYNaoV>
- Cosser, M. (2010). *La participación en la toma de decisiones de los padres y madres de familia en una Institución Educativa Estatal en Huaycán del distrito de Ate-Vitarte*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/2XSYJlg>
- Coulther, M. (2001). *Gestión de procesos. Administración de servicio*. México: Editorial McGraw Hill.
- Daft, R. (2000). *Teoría y diseño organizacional* (10ma ed.). México: Thomson Editores.
- De la Peña, E. (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*, 27(1), 115-125.
- Deming, W. (1989). *Administración* (6ª ed.). Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Escalante, E. & Neyra, D. (2019). *Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001: 2008 y su relación con la calidad del servicio al cliente en el área de Caja del Banco de la Nación, Trujillo 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/2YxrjUR>
- Faria, N. & Mendes, L. (2013). Organizational image's partial mediation role between quality and user's satisfaction. *The Service Industries Journal*, 33(13-14), 1275-1293. Recuperado de <https://bit.ly/2Z8YHC5>
- Fernández, J. (2015). Los comités de gestión: instancia de gestión comunal para promover el desarrollo infantil temprano. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la

Reforma del Estado y de la Administración Pública, 10-13 de noviembre.
Recuperado de: <https://bit.ly/2GyGOWk>

Fiallo, J., Cerezal, J. & Huaranga, O. (2016). *Métodos científicos de la investigación pedagógica*. Lima: Editorial Colectivo Pedagógico Escuela Abierta S.A.C.

Flores, I. (2009). *PH salival en niños de 6 meses a 18 meses de edad con ingesta de leche materna y leche evaporada modificada en el Programa Nacional Wawa- Wasi del distrito de Villa María del Triunfo*. (Tesis de bachiller, Universidad de San Martín de Porres, Perú). Recuperado de <https://bit.ly/30FW1fD>

Friedberg, E. (1993). Las cuatro dimensiones de la acción organizada. *Gestión y política pública*, CIDE México, (artículo Vol. II N° 2 octubre - diciembre)

Gamarra, I. (2011). *Estilos de gestión de los directivos y su relación con la calidad de la conducción de las instituciones educativas de exvariante técnica de la UGEL N° 03 de Lima*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/2Z0xIc7>

Guerrero, G. & León, J. (2012), *Demanda social por atención y educación de la primera infancia (AEPI) en el Perú*. Lima: GRADE, Grupo de Análisis para el Desarrollo. Recuperado de <https://bit.ly/2YVfyZ8>

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. & Black, W. (1999). *Análisis Multivariante* (5ª. ed.). Madrid: Prentice Hall Iberia.

Hammer, M. (2002). Bajo el mismo paraguas. *Revista Gestión*, 5(4), 44-52.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.

Horovitz, J. (1994). *La satisfacción total del cliente*. Colombia: McGraw-Hill.

ISO (2004). *The ISO Survey of Certifications 2004*. Ginebra: International Organization of Standardization.

Issó, D. (2012). *La participación de las familias en la escuela pública española*. (Tesis doctoral, Universidad de Granada, España). Recuperado de: <https://bit.ly/2OcpzQV>

Ixtacuy, O. (2000). Estrategias de la gestión comunitaria. *Ecofronteras. Revista cuatrimestral de divulgación de la ciencia*, 13, 13-15. Recuperado de: <https://bit.ly/30XwyyA>.

Johansson, J. & Nonaka, I. (1997). *Relentless-The Japanese way of marketing*. New York: Harper Collins.

Kaura, V. & Kumar, S. (2012). Impact of service Quality on Satisfaction in the Indian banking Sector. *The IUP Journal of Marketing Management*, 11(3), 38-47.

- Kettinger, W. & Lee, Ch. (1994). Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function. *Decision Sciences*, 25(5-6), 737-766. Recuperado de: <https://bit.ly/2Mb9qbN>
- Lara, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, 19. Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México.
- Maraví, J. (2000). *Hacia el proceso de la gestión administrativa*. Madrid: Paidós.
- Malhotra, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (3era ed.). México: Interamericana S.A
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público. Un enfoque analítico*. Santo Domingo: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Melao, N. Guia, S. & Amorim, M. (2017). Quality Management and Excellence in the third sector: examining European Quality in Social Services (EQUASS) in non-profit social services. *Total Quality Management*, 28(8), 840-857. Recuperado de <https://bit.ly/2JP0vv2>
- Meza, M. (2013). *Participación de los actores educativos y comunales en la gestión comunitaria en el Centro Poblado de Zungarococha, Distrito de San Juan Bautista—2013*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/2LvLkJo>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Midis (2013). Directiva N° 020- MIDIS/PNCM. Lineamientos técnicos para el mejoramiento y adecuación de espacios de locales del servicio de cuidado diurno del PNCM. Recuperado de: <https://bit.ly/2Y9pWAg>.
- Mokate, K. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir? Nueva York: Banco Interamericano de Desarrollo. Serie de Documentos de Trabajo I-24. Recuperado de <https://bit.ly/2GLITA5>
- Morales, S. & Pineda, U. (2015). Factores del perfil del emprendedor y de la gestión del servicio que inciden en la supervivencia empresarial: casos del oriente de Antioquía (Colombia). *Pensamiento y Gestión*, 38, 176-207.
- Newel, S. (2003). *Creando organizaciones saludables: bienestar, diversidad y ética en el trabajo*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Olsen, P. & Wychoff, D. (1978). *Management of Service Operations: Text and Cases*. Boston: Allyn and Bacon.
- Oszlak, O. & O'Donnell, G. (2007). Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación (1976). En Proyecto de Modernización del Estado/Jefatura de Gabinetes de Ministros de la Nación, *Lecturas sobre el Estado y las políticas públicas: retomando el debate de ayer para fortalecer el actual*. Buenos Aires.

- Parasuraman, A., Zeithmal, V. & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Pautassi, L. (2009). Los difusos vínculos de articulación entre las políticas públicas y los derechos humanos. En J. Vivero y X. Erazo (ed.), *Derecho a la alimentación, políticas públicas e instituciones contra el hambre*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
- Payne, A. (1996). *La esencia de la mercadotécnica de servicios*. México: Prentice-Hall.
- Pérez, R. (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*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/2GkBIH>
- Pérez, J. (1999). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC.
- Peteiro, D. (2005). “La gestión tradicional y la gestión por proceso”. Recuperado de: <https://bit.ly/2tU6CFo>
- Po-An, J., Rai, A., Petter, S. & Zhang, T. (2012). Impact of user satisfaction with mandated CRM use on Employee Service Quality. *MIS Quarterly*, 36(4), 1065-1080.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2013). “Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S.004-2013-PCM-Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”. Lima: Secretaría General, Secretaría de Gestión Pública.
- Riquez, E. (2010). *Sociología*. Lima: Edit. Garcilazo de la Vega.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). México: Pearson Educación, Prentice Hall.
- Robins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robinson, L. (2002). Is quality management appropriate for public leisure service? *Managing Leisure*, 7, 33-40. ISSN: 1466-450X.
- Rodríguez, E. (1997). Sistema de aseguramiento de la calidad ISO 9000. ISPJAE.
- Salinas, C. (2014). *Análisis comparativo de los mecanismos de intervención considerados en los programas de transferencia condicionada de dinero en México, Brasil y Perú, en el contexto del nuevo milenio, 2001-2006*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/2LuDvTY>
- Schiffman, G. & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. México: Prentice Hall.

- Senge, P. (1998). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. México: Granica.
- Seth, N., Deshmukh, S., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 22, 913-949. DOI: 10.1108/02656710510625211
- Toledo, L. & Ferrero, J. (2005). *Políticas para superar la pobreza publicado por la Comisión Inter Ministerial de Asuntos Sociales*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/>
- Torres, A. (2015). *Análisis y propuestas de mejora al diseño del modelo del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más de Perú*. (Tesis de maestría, Universidad de Chile). Recuperado de: <https://bit.ly/2O3Ucbf>
- Tuesca, V., Girón, M. & Navarro, L. (2012). Estrategia educativa para la participación de los padres en compromisos escolares. *Escenarios*, 10(2), 119-127. Recuperado de: <https://bit.ly/2GoBS6i>
- Universidad Internacional de Santander (2015). Guía Consideraciones Éticas. Ciencias Sociales. Recuperado de <https://bit.ly/2vqZmln>
- Valdés, T. (2009). Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en la empresa cubana. *Industrial*, 30(1), 1-5.
- Vargas, J. (2011). Estudio comparativo de estructuras de educación y atención a la infancia en siete países: Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Cuba, Francia y Perú. *Educación*, 20(39), 93-113. ISSN 1019-9403.
- Vásquez, E. (2010). Las políticas y programas sociales en el Perú (1999-2009): cuando las limitaciones institucionales afectan la eficacia y la percepción de la inversión social a favor de los más pobres (pp. 273-340). En F. Portocarrero, E. Vásquez & G. Yamada. *Políticas sociales en el Perú: nuevos desafíos*. Lima: Red de Desarrollo de las Ciencias Sociales en el Perú.
- Wilbor, T. (1998). *Calidad en los servicios de atención y gestión de usuarios*. Administración. México: Editorial Paidós.
- Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Gestión del servicio y satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.							
AUTORA: Lic. Jessica Cuenca Paucar							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gestión del servicio				
¿Qué relación existe entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?	Establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
			Gestión comunitaria	Desempeño del comité de gestión	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala ordinal	Deficiente Regular Eficiente
Desempeño del comité de vigilancia	7, 8						
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Gestión por procesos	Cumplimiento de meta de atención de cobertura	9, 10, 11, 12, 13	Valores: Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	
¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio y la Responsabilidad de la alta dirección del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?	Establecer la relación entre la Gestión del servicio y la Responsabilidad de la dirección del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación entre la Gestión del servicio y la Responsabilidad de la dirección del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.		Atención del servicio nutricional	14, 15		
				Desarrollo del aprendizaje	16, 17, 18, 19, 20, 21		
¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio y la Gestión de recursos del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?	Establecer la relación entre la Gestión del servicio y la Gestión de recursos del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación entre la Gestión del servicio y la Gestión de recursos del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Variable 2: Satisfacción de familias usuarias				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio y la	Establecer la relación entre la Gestión del	Existe relación existe entre la Gestión del servicio y la Realización del producto del	Responsabilidad de la dirección	Cumplimiento de las responsabilidades de la dirección	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8		

Realización del producto del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?	servicio y la Realización del producto del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Gestión de recursos	Cumplimiento de la atención a los niños y niñas del programa	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	Escala ordinal Valores: Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Deficiente Regular Eficiente
¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio y la Medición, análisis y mejora del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?	Establecer la relación entre la Gestión del servicio y la Medición, análisis y mejora del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación existe entre la Gestión del servicio y la Medición, análisis y mejora del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Realización del producto	Brindar atención de calidad a las familias usuarias.	18, 19, 20, 21, 22, 23		
			Medición, análisis y mejora	Evaluar la atención que se brinda a las familias usuarias.	24, 25, 26, 27, 28, 29		

Anexo 2: Matriz de la metodología.

TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO	ANALISIS DE DATOS
<p>TIPO:</p> <p>Esta investigación es de tipo básica. Tiene un enfoque cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental, descriptivo correlacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental porque no se han manipulado ni controlado las variables objeto de esta investigación. - Descriptivo porque enumera las cualidades distintivas de las variables. - Correlacional no causal porque se limita a describir la relación que pueda existir entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más, sin pretender analizar la relación causal. 	<p>POBLACIÓN</p> <p>Se define a población como: “El conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.158) Hernández S. Fernández C. y Baptista I. (2014).</p> <p>La población de esta investigación está conformada por las familias usuarias que acceden al servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, según el padrón de usuarios de Lima Metropolitana, dicha población está conformada por 175 usuarios.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra fue de 120 participantes, en este caso, familias usuarias que se atienden en los servicios de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, siendo una muestra no probabilística.</p> <p>Para el cálculo de la muestra finita del estudio se utilizó la fórmula, según Sierra (2001):</p> $n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$	<p>TECNICAS</p> <p>Para llevar a cabo esta investigación se empleará la técnica de la encuesta. Como nos señala Cook (2001), citado por Flores (2014), es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador donde se utiliza un listado de preguntas escritas.</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p> <p>Según Fiallo, Cereza y Huaranga (2016, p. 87), se trata de un “método empírico complementario de investigación que supone la elaboración de un cuestionario, cuya aplicación masiva permite conocer las opiniones y valoraciones que sobre determinados asuntos poseen los sujetos (encuestados) seleccionados en la muestra”.</p> <p>El instrumento que se aplicará en el presente trabajo será un cuestionario anónimo basado en el método SERVQUAL, de Parasumaran, Zelthaml y Berry (1992) adaptado para obtener información subjetiva sobre las percepciones de la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más.</p>	<p>DESCRIPTIVO</p> <p>Los datos obtenidos a través instrumento se procesarán en una matriz de Excel, luego estos datos cuantitativos serán ingresados al software estadístico SPSS 20, lo cual permitió tener los cuadros y gráficos estadísticos necesarios para ser analizados en la ciencia de la estadística. De esta manera se obtuvieron las tablas de doble entrada de los datos estadísticos y los gráficos de barras de las dos variables planteadas: Gestión del servicio y Satisfacción de las familias usuarias.</p> <p>INFERENCIAL</p> <p>La muestra fue de 120 participantes, entonces para la prueba de normalidad se hará uso de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov (> 50 datos), el valor de la significancia para la variable gestión del servicio y sus dimensiones han sido menores a 0.05 por lo que se deduce que la distribución de los datos no tienen distribución normal: gestión (p<0.05), dimensión responsabilidad (p<0.05), dimensión gestión de recursos (p<0.05), dimensión realización del producto (p<0.05), y dimensión medición, análisis y mejora (p<0.05). En cambio, la variable satisfacción de familias (p>0.05) posee los datos de normalidad, por lo contrario, la dimensión gestión comunitaria (p<0.05) y la dimensión</p>

			gestión de procesos ($p < 0.05$) los datos no tienen distribución normal. Además, a partir del análisis de esta prueba de normalidad, para realizar la correlación entre dos variables numéricas con sus dimensiones y por mayoría, no tienen normalidad se hará uso de la prueba estadística de Spearman para la correlación de las dos variables.
--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos



Cuestionario de Gestión del servicio

Estimada señora:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más, en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad marcando con una (X) el casillero con la alternativa que considere verdadera.

¡Muchas gracias!

Leyenda

- Siempre S 3
- A veces AV 2
- Nunca N 1

DIMENSIONES/ítems				
Dimensión: Gestión comunitaria		N	AV	S
1	Participa en las reuniones de información y rendición de cuentas que convoca el Comité de Gestión.			
2	Participa en las reuniones de elaboración del plan de trabajo que convoca el Comité de Gestión.			
3	Su niño o niña recibe tres raciones alimentarias en la Cuna.			
4	El Programa Nacional Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas y entre otros.			
5	Durante la atención en la Cuna se han realizado cambios de madres cuidadoras por renunciadas, inasistencias o alguna otra falta.			
6	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna, ¿ha encontrado a algún integrante del Comité de Gestión realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del programa y la participación de las familias usuarias?			
7	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna, ¿ha encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del Programa y la participación de las familias usuarias?			

8	La participación del Consejo de Vigilancia de su comunidad es comprometida y activa en las actividades que realiza el Programa como el Día del Juego, prácticas de lavado de mano y otros.			
Dimensión: Gestión de procesos		N	AV	S
9	¿Su niño o niña asiste a la Cuna (lunes-viernes) en el horario establecido?			
10	¿Estaría de acuerdo que la Cuna brinde servicios en los sábados y domingos?			
11	¿El servicio que brinda la Cuna es de gran ayuda para que usted realice sus quehaceres de su casa?			
12	Mientras su niña o niño está en la Cuna, ¿usted realiza actividades que le generen ingresos?			
13	¿Ha observado que los integrantes o miembros de la junta directiva de su comunidad muestran interés por la atención que deben recibir los niños y niñas de 0 a 36 meses de edad?			
14	Según la nutricionista del programa, ¿los alimentos que ingiere su niña o niño son variados y nutritivos?			
15	¿Ha observado que su niño o niña ingiere con agrado los alimentos que proporciona el Programa Nacional Cuna Más?			
16	¿Ha notado que la participación de las madres cuidadoras es aceptable por su niño o niña?			
17	¿Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades comunicación desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más?			
18	¿Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades sociales desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más?			
19	¿Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades motoras desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más?			
20	¿Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades cognitivas desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más?			
21	¿Considera que el tiempo de atención del servicio del Programa es adecuado para su niño o niña?			

Cuestionario de Satisfacción de las familias usuarias

Estimada señora:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la satisfacción del servicio del Programa Nacional Cuna Más, en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad marcando con una (X) el casillero con la alternativa que considere verdadera.

¡Muchas gracias!

Leyenda

- Siempre S 3
- A veces AV 2
- Nunca N 1

DIMENSIONES/ítems				
N°	Dimensión: Responsabilidad de la dirección	N	AV	S
1	¿Ha observado que las instalaciones de la Cuna se encuentran en buenas condiciones?			
2	¿Se ha percatado que el ambiente físico de la Cuna se encuentra ordenado y organizado?			
3	¿Ha observado que los extintores de la Cuna están accesibles para su uso oportuno ante alguna emergencia?			
4	¿Ha notado que los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda el Programa son suficientes para la cantidad de niños y niñas que asisten a la Cuna?			
5	¿Ha observado que los mobiliarios de madera (juegos de cocina, bancas, mesas, porta cuentos) se encuentran organizados según los sectores que están establecidos en la Cuna?			
6	¿Se ha percatado que los materiales educativos (títeres, cuentos, cubos) se encuentran organizados y ordenados en las áreas de trabajo?			
7	¿Tiene conocimiento que solo puede recoger a su niño o niña el papá, la mamá o apoderado?			
8	¿Usted sabe qué hacer si no encontrara a la madre cuidadora de su niño o niña? ¿Sabe a quién debe informar o reclamar?			
Dimensión: Gestión de los recursos		N	AV	S
9	¿Tiene conocimiento que la atención de su niño o niña se debe dar sin interrupciones durante el servicio de las 8 horas establecidas según el Programa?			


10	¿Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo comunicativo de su niño o niña?			
11	¿Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo social de su niño o niña?			
12	¿Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo cognitivo de su niño o niña?			
13	¿Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo motor de su niño o niña?			
14	¿Considera que sus opiniones y necesidades son escuchadas por el acompañante técnico responsable de la Cuna?			
15	¿Ha notado que la actitud de las madres cuidadoras le transmiten confianza y seguridad?			
16	¿Ha percibido que las madres cuidadoras demuestran amabilidad y cortesía con su niño o niña?			
17	¿Ha observado que las madres cuidadoras tienen una presentación adecuada para la atención de su niño o niña? (bien peinadas, uniformadas y limpias)			
Dimensión: Realización del producto		N	AV	S
18	¿Se ha percatado que las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia, caída, fiebre u otro?			
19	¿Usted tiene conocimiento de cuántas madres como mínimo deben atender en la Cuna donde asiste su niño o niña?			
20	¿En alguna oportunidad ha encontrado la Cuna cerrada sin razón alguna?			
21	¿Ha percibido que el personal de la Cuna muestra preocupación ante las inasistencias de su niño o niña?			
22	¿Considera que las madres cuidadoras identifican los sentimientos de su niño o niña? (enojo, alegría, tristeza)			
23	¿Ha notado que al ingreso de su niño o niña a la Cuna, la madre cuidadora le realiza preguntas sobre su estado físico y emocional?			
Dimensión: Medición, análisis y mejora		N	AV	S
24	¿Usted tiene conocimiento sobre los requisitos necesarios que debe presentar al momento de su inscripción a la cuna? (copia de DNI del niño y el apoderado, copia de tarjeta de Control Cred y entre otro)			
25	¿Usted ha notado que las madres cuidadoras activan la Red de Emergencia ante caída, fiebre u otro caso?			
26	¿Considera que es de suma importancia que le hagan el seguimiento al Control Cred de su niño o niña?			
27	¿Ha observado que los acompañantes técnicos visitan la Cuna con frecuencia para realizar monitoreo o seguimiento a las madres cuidadoras?			
28	¿Usted recomendaría a sus vecinos a que lleven a sus niños o niñas a la Cuna de su comunidad?			
29	¿Ha observado que la madre cuidadora interactúa con su niño o niña en forma espontánea?			

COMUNICAR x 12 6diciembre2019 oficio 318 a x +

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1230588604&u=1066992729&s=3

feedback studio | Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del ... -- /0 < 9 de 32 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTORA:
Lic. Jessica Cuenca Paucar (0000.0001-9191-5078)

ASESOR:
Mg. Rommel Lizandro Crispín (0000003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

Lima-Perú
2019

Resumen de coincidencias X

23 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	11 %	>
	Fuente de Internet		
2	docplayer.es	2 %	>
	Fuente de Internet		
3	tesis.pucp.edu.pe	2 %	>
	Fuente de Internet		
4	studylib.es	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	www.euskadi.net	<1 %	>
	Fuente de Internet		
6	es.scribd.com	<1 %	>
	Fuente de Internet		
7	issuu.com	<1 %	>
	Fuente de Internet		
8	alicia.concytec.gob.pe	<1 %	>
	Fuente de Internet		
9	creativecommons.org	<1 %	>
	Fuente de Internet		
10	www2.congreso.gob.pe	<1 %	>
	Fuente de Internet		
11	repositorio.upao.edu.pe	<1 %	>
	Fuente de Internet		
12	repositorio.unapiquitos...	<1 %	>
	Fuente de Internet		
13	repositorio.indecopi.go...	<1 %	>

23

ETS

↓

i

09:25
9/12/2019

1.- TITULO

Gestión del servicio y satisfacción de familias usuarias del programa cuna más de San Juan de Lurigancho, 2019

2.- AUTOR

Bach. Jessica Cuenca Paucar

jcuencap81@gmail.com

Egresada de la EPG de la Universidad César Vallejo

3.- RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión del servicio y satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios del programa social en mención. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población era de 1800 usuarios y la muestra, 120 usuarios del programa Cuna Más en San Juan de Lurigancho. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Para ambas variables se utilizó un cuestionario tipo escala de Likert, que fue debidamente validado, el primero de ellos tuvo 21 ítems y el segundo 29 ítems. Se llegó a las siguientes conclusiones: (a), la satisfacción del usuario o beneficiario depende de la calidad y eficacia del servicio recibido, en este caso el servicio de cuidado diurno de un programa social focalizado (b) La gestión de recursos, en el caso del programa social en mención, es medible a partir del interés de la madre cuidadora por el desarrollo cognitivo, social y motriz del niño, si su actitud transmite seguridad y confianza al niño y (c) el servicio social brindado por Cuna Más es percibido como eficiente, puesto que se ha identificado el perfil del usuario o beneficiario.

4.- PALABRAS CLAVE

Gestión de empresas, servicio social, comunidad local.

5.- ABSTRACT

This research entitled “Service management and satisfaction of user families of the Cuna Más National Program of the district of San Juan de Lurigancho, had the general objective of establishing the relationship between service management and the satisfaction of the users of the social program in question. Regarding the methodology, the type of research was basic, correlational descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design. The population was 1800 users and the sample, 120 users of the Cuna Más program in San Juan

de Lurigancho. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire. For both variables, a Likert scale questionnaire was used, which was duly validated, the first one had 21 items and the second 29 items. The following conclusions were reached: (a), the satisfaction of the user or beneficiary depends on the quality and effectiveness of the service received, in this case the day care service of a focused social program (b) Resource management, in the In the case of the social program in question, it is measurable from the caregiver's interest in the child's cognitive, social and motor development, if his attitude transmits security and confidence to the child and (c) the social service provided by Cuna Más is perceived as efficient, since the profile of the user or beneficiary has been identified.

6.- KEYWORDS

Business management, social service, local community.

7.- INTRODUCCIÓN

El servicio es un producto intangible que supone un esfuerzo humano o mecánico. Horovitz (1994) lo definió como “(...) el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. La diversificación de la producción ha originado indirectamente que la mayoría de los productos contengan elementos tangibles y no tangibles (Lara, 2002), por lo que de manera similar son pocos los productos que puedan ser clasificados en sentido estricto como bienes materiales puros o como servicios puros. En la actualidad, el servicio es un elemento diferenciador y de competitividad: las empresas enfrentan una alta competitividad en diversos sectores productivos, por lo que se hace indispensable que cada organización incorpore un valor agregado en su estrategia de negocio.

El servicio ha sido planteado como una estrategia empresarial de competitividad desde 1980 (Morales & Pineda, 2015), sobre todo para las organizaciones que, de manera permanente, mantienen contacto directo con el cliente. Esto explica que la organización se preocupe para prestar y controlar el servicio de manera estructurada (Allbrecht & Zemke, 1988, Carlzon, 1991). Una empresa cada vez más orientada al cliente necesita cualificarse en atributos del servicio. De acuerdo con el modelo de Zeithaml y Berry (1993), dichos atributos son capacidad de respuesta, la confiabilidad, la seguridad, la empatía.

La abstracción de los elementos del servicio condujo a generalizar modelos de calidad (Seth et al, 2005), es decir, entender las expectativas del cliente; de tal manera que las

organizaciones puedan concebir y desplegar estratégicamente dichos atributos en su seno. El servicio tiene un valor que solo podrá ser percibido por el cliente, de acuerdo a su experiencia con la empresa. Para Arredondo (2013), la empresa tiene ahí una única oportunidad para diferenciarse de sus competidores. La estrategia de servicio de Albrecht y Zemke (1988) propone el control del servicio como el aspecto clave para satisfacer al cliente. La empresa enfocada al cliente puede controlar la experiencia del usuario por medio de tres dimensiones: estrategia de servicio, sistemas de atención y el personal. Para Johansson y Nonaka (1997), el diseño de los sistemas de atención y la capacitación del personal deben contribuir al cumplimiento de la Misión del negocio. Por último, los servicios se caracterizan por su intangibilidad, heterogeneidad, simultaneidad entre producción y consumo, imperdurabilidad (Payne, 1996; Rodríguez, 1997).

DIMENSIONES DE GESTIÓN DE SERVICIO.

Dimensión 1: Gestión Comunitaria.

Para Ixtacuy (2000), la gestión comunitaria abarca las estrategias y las acciones desplegadas por las autoridades locales para lograr un objetivo o resolver algún problema específico. Friedberg (1993) veía en dicha dinámica un conjunto de actores individuales o colectivos, naturales o institucionales que competían entre sí para definir los problemas a resolver como por el planteamiento de soluciones a dichos problemas. Al igual que cualquier actividad humana o social, la gestión comunitaria también responde a objetivos, estos varían de acuerdo a los contextos geográficos y socioeconómicos. Estos objetivos suelen orientarse al aseguramiento de la subsistencia familiar, la preservación de la organización social y espacial, y la búsqueda de mecanismo para que los productores tengan condiciones cada vez más equitativas en el mercado interno.

El comité de gestión es una instancia donde la comunidad se ve representada, asumiendo la tarea de favorecer la atención integral de un grupo etario en particular, en este caso los niños y niñas menores de 36 meses de edad. Está integrado por un presidente, secretario, tesorero y dos vocales (Midis, 2013). La comunidad participa en la gestión y la implementación del servicio de cuidado diurno. El consejo de vigilancia es un órgano de control y está integrado por familias usuarias y líderes locales; se encarga de supervisar y verificar lo realizado por el comité de gestión, al igual que la calidad del servicio; teniendo muy en cuenta los estándares definidos por el Programa Cuna Más. Si bien es cierto, no

decide ni ejecuta, pero es la instancia o nivel de control social de la comunidad, es prácticamente la bisagra entre el Programa, el comité de gestión y la representación comunal.

Dimensión 2: Gestión por procesos

La modernización de la gestión pública tiene como uno de sus pilares centrales a la Gestión por Procesos, junto a la Simplificación Administrativa y la Organización Institucional (PCM, 2013). Su importancia radica en que permite que la estructura organizacional ya no sea entendida por áreas o compartimientos estancos sino de una manera funcional, lo cual fortalece su capacidad para el logro de resultados, el más valioso de ellos es servir al ciudadano. En ese sentido, Aramburú (2013) señaló que es necesario que la gestión pública abandone el viejo paradigma de tener que responder solo por el uso del presupuesto a ser evaluada por sus resultados en el servicio al ciudadano. La Gerencia por procesos, también conocida como Gerencia del día a día se lleva a cabo bajo el giro continuo del ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (Círculo de Deming). Esta es la concepción gerencial básica para dinamizar disciplinadamente la relación entre las personas y el trabajo diario (Agudelo & Escobar, 2010).

Se plantea que la rápida expansión de la gestión por procesos obedece a que se ha reconocido que lo esencial es gerenciar procesos de manera transversal para crear valor (Hammer, 2002; Medina, 2005) y no administrar departamentos bajo un enfoque clásico. Para Peteiro (2005), históricamente son los principios tayloristas de división y especialización del trabajo por departamentos o funciones diferenciadas los que han predominado en la gestión de las organizaciones. Los organigramas han sido una expresión tradicional de dicho enfoque siendo una de sus limitaciones el hecho que no refleje las responsabilidades, las relaciones con los clientes ni los flujos de comunicación interna de la empresa, entidad u organización (Valdés, 2009). La eliminación de las jerarquías verticales y los antiguos límites departamentales son el motivo por el que Daft (2000) planteó las organizaciones “horizontales”. Según Agudelo y Escobar (2010), las empresas han ido reconociendo que deben orientarse hacia y desde el cliente. Esa es la razón por la que se implementan la gestión por procesos. Pérez (1999) ha argumentado que una gestión por procesos tiene como esencia definir por qué y para quién se hace el trabajo.

La satisfacción de las personas con la atención recibida de parte de una empresa o de un programa de ayuda social es aceptada como un indicador de calidad (de la Peña, 2014). La calidad se asocia con la preocupación por hacer bien las cosas, lo cual ha sido una pauta de comportamiento socialmente aprendida en diferentes etapas históricas (Cánovas, 2002). Con

el concepto de calidad, hay consenso en reconocer que la heterogeneidad predomina cuando se intenta su definición, y que su evolución evidencia también preocupaciones procedentes de diversos grupos de interés (ciudadanos, beneficiarios, Estado, empresas privadas, etc.).

La *satisfacción de los beneficiarios* de un programa social no tendría que tomar el carácter de una actividad de control o de una rendición de cuentas (Cabrera, Donoso, Aneas, del Campo & Pi i Murugó, 2010). Los programas sociales, al ser también mecanismos de integración e inclusión social, brindan un servicio que también está sujeto a evaluación. El beneficiario no solo es parte de un grupo con necesidades no cubiertas, sino que es, en esencia, también un ciudadano con el derecho de exigir o reclamar un servicio de calidad (Carrillo & Tamayo 2008; Pautassi 2009). Desde las instituciones estatales existe la preocupación de hacerlo de manera holística, pero, la conceptualización y las dimensiones de análisis aún se encuentran en construcción. Resulta paradójico que la valoración de las percepciones y la satisfacción de los usuarios de los programas sociales no haya tenido el mismo desarrollo que sí existe para los bienes y servicios a cargo de la empresa privada.

La satisfacción de sus usuarios sí ha sido objeto de numerosas investigaciones. Existen dos grandes líneas en la valoración de la calidad del servicio: A) la valoración centrada en los componentes del servicio fue propuesta en 1978 por Olsen y Wyckoff. El servicio tiene tres elementos distintos: bienes materiales que facilitan procesos (por ejemplo: material escolar), provecho material o ventajas intangibles explícitas (mejora en el rendimiento escolar) y provecho psicológico o ventajas intangibles implícitas (responsabilización del usuario); y B) la valoración centrada en la percepción subjetiva del cliente y que fue recogida en el modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994). En él, se define calidad del servicio como “la amplitud o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones con respecto a lo que se ha obtenido”. El modelo establece el cómo y qué dimensiones se emplean para evaluar ello. En el caso que las expectativas cumplan un papel básico, se indica cuáles son los factores que configuran dichas expectativas y percepciones del servicio.

Los usuarios del servicio social, al igual que los consumidores de servicios privados, aprecian que este cumpla con estándares mínimos aceptables (Almeida, Nogueira & Bourliataux, 2013). Los gestores de los programas sociales deben tener en cuenta que la implementación de medidas de certificación de calidad ha mostrado una fuerte correlación con el control de gestión y el desarrollo profesional. Es decir, no basta con que los miembros

de la organización sean cumplidores y punto, de lo que se trata es de especializarlos y prepararlos mejor para que su impacto sobre la calidad sea mucho mayor. Según Faria & Mendes (2013), la percepción de la calidad del servicio puede influir en las expectativas de los usuarios. En otras palabras, la calidad del servicio tiene efectos positivos directos e indirectos en la satisfacción, como lo aseguró el estudio de Melao, Guia & Amorim (2017) quienes enunciaron un modelo de excelencia bajo la norma ISO 9001 y el encargo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad: la práctica de los trabajadores sociales se hizo más sistemática y centrada en el usuario, mientras que su carga de trabajo y dificultades de gestión de tiempo también aumentó. Un servicio de calidad no representa necesariamente una menor jornada de trabajo. Para Po-An, Rai & Petter (2012), los resultados de este estudio enfatizan la importancia de la satisfacción del usuario para determinar la capacidad de los empleados.

La imagen organizativa cumple el papel de mediador parcial entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para Kaura & Kumar (2012), la calidad del servicio involucra tres aspectos: personas, procesos a través de la tecnología, y evidencia física. Por ello, la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente. La calidad es más importante que la evidencia física y el proceso a través de la tecnología. De acuerdo con Kettinger y Lee (1994), la confiabilidad y la empatía son predictores confiables de la calidad del servicio. No obstante, según Robinson (2002), haríamos bien en preguntarnos por la idoneidad de la gestión de la calidad para los servicios públicos, dada su inherente mercantilismo. El estudio de Robinson, acerca del uso de técnicas de gestión de la calidad en las instalaciones públicas de ocio del Reino Unido, revela algo inquietante, como lo es el hecho de que existe evidencia que sugiere que el comercialismo inherente de la calidad de gestión y sus técnicas asociadas han llevado a socavar los objetivos sociales de instalaciones públicas de ocio.

Dimensiones de Satisfacción de familias

Dimensión 1: Responsabilidad de la dirección

La dirección de una organización o programa es responsable de definir, documentar, implantar e ir mejorando el sistema de gestión de la calidad (Camisón, Cruz & González, 2006). El liderazgo y el ejemplo demostrado por la dirección serán decisivo para la creación de un entorno favorable para que el personal se involucre plenamente y el sistema de gestión de la calidad pueda operar con eficacia. Los roles de la dirección, en función a la Gestión de

la Calidad, son: compromiso, enfoque al cliente, política de la calidad, planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación, y revisión.

Dimensión 2: Gestión de los recursos.

La implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad demanda recursos humanos, condiciones materiales y un determinado ambiente laboral (Camisón, Cruz & González, 2006). Todo esto debe ser gestionado por la dirección, que no debe escatimar esfuerzos para cubrir estas necesidades prioritarias. Por ejemplo, el personal que realice actividades que impacten sobre la calidad del producto no puede ser incompetente, no puede haber servicio de calidad si la infraestructura es obsoleta o dificulta enormemente la logística, ¿puede haber calidad si el transporte suele entregar tarde el producto o si la comunicación con los clientes o usuarios se caracteriza por su lentitud o ineficacia? Por último, el ambiente de trabajo debe ser ergonómico, agradable, estimular la concentración, etc.

Dimensión 3: Realización del producto

La norma ISO 9000 2000 determinó requisitos tales como planificación (objetivos de calidad, identificación del cliente, inspección, pruebas específicas), procesos relacionados con el cliente (actividades de entrega, condiciones legales, documentación pertinente, etc.), diseño y desarrollo (actualización de resultados, información necesaria para prestar el servicio, etc.), compras (control del proveedor), etc.

Dimensión 4: Medición, análisis y mejora

Junto a estos procesos, la organización debe realizar también el seguimiento con la finalidad de verificar que el cliente quedó conforme con el producto, y asegurarse que el sistema de gestión de calidad está funcionando según lo previsto, además de procurar el mejoramiento continuo de su eficacia. Esto último supondrá la aplicación de técnicas estadísticas y métodos de otra índole.

8.- METODOLOGÍA

Esta investigación básica se adscribe al enfoque cuantitativo porque la recolección de datos debe respaldar o descartar las hipótesis, en base a la medición numérica y el análisis estadístico. De esta manera, se obtienen resultados generalizables. “Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia a su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 5).

Su diseño ha sido no experimental, descriptivo correlacional. No experimental porque no se han manipulado ni controlado las variables objeto de esta investigación. Descriptivo porque enumera las cualidades distintivas de las variables. Correlacional no causal porque se limita a describir la relación que pueda existir entre la práctica docente y las competencias genéricas, sin pretender analizar la relación causal.

9.- RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1.

Distribución porcentual de la variable Gestión del servicio de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21-35	0	0,00%
Regular	36-49	50	41,67%
Eficiente	50-63	70	58,33%
Total		120	100,00%

Del 100% de participantes, el 58,33% señaló un nivel eficiente de Gestión del servicio; el 41,67%, un nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 2.

Distribución porcentual de la dimensión Gestión comunitaria de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8-13	24	20,00%
Regular	14-18	78	65,00%
Eficiente	19-24	18	15,00%
Total		120	100,00%

Del 100% de participantes, el 65,00% señaló un nivel regular de la dimensión Gestión comunitaria; el 20,00%, un nivel deficiente, y el 15,00%, un nivel eficiente.

Tabla 3.

Distribución porcentual de la dimensión Gestión por procesos de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13-21	0	0,00%
Regular	22-30	6	5,00%
Eficiente	31-39	114	95,00%
Total		120	100,00%

Del 100% de participantes, el 95,00% señaló el nivel eficiente de la dimensión Gestión por procesos; el 5,00%, el nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 4.

Distribución porcentual de la variable Satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	29-48	0	0,00%
Regular	49-68	59	49,17%
Eficiente	69-87	61	50,83%
Total		120	100,00%

Del 100% de participantes, el 50,83% señaló el nivel eficiente de la variable Satisfacción de familias; el 49,17%, el nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 5.

Distribución porcentual de la dimensión Responsabilidad de la dirección de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8-13	38	31,67%
Regular	14-18	73	60,83%
Eficiente	19-24	9	7,50%
Total		120	100,00%

Del 100% de participantes, el 60,83% señaló el nivel regular de la dimensión Responsabilidad de la dirección; el 31,67%, el nivel deficiente, y el 7,50% (9), nivel eficiente.

Tabla 6.

Distribución porcentual de la dimensión Gestión de recursos de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9-15	0	0,00%
Regular	16-21	89	74,17%
Eficiente	22-27	31	25,83%
Total		120	100,00%

Del 100% de participantes, el 74,17% señaló el nivel regular de la dimensión Gestión de recursos; el 25,83%, nivel eficiente, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 7.

Distribución porcentual de la dimensión Realización del producto de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6-10	0	0,00%
Regular	11-14	29	24,17%
Eficiente	15-18	91	75,83%
Total		120	100,00%

Del 100% de participantes, el 75,83% señaló el nivel eficiente de la dimensión Realización del producto; el 24,17%, el nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

Tabla 8.

Distribución porcentual de la dimensión Medición, análisis y mejora de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6-10	0	0,00%
Regular	11-14	3	2,50%
Eficiente	15-18	117	97,50%
Total		120	100,00%

Del 100% de participantes, el 97,50% señaló el nivel eficiente de la dimensión Medición, análisis y mejora; el 2,50%, el nivel regular, y ninguno en el nivel deficiente.

10.- CONCLUSIONES

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y Satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es muy alto y tiene un valor positivo. Este hallazgo confirma que la satisfacción del usuario o beneficiario depende de la calidad y eficacia del servicio recibido, en este caso el servicio de cuidado diurno de un programa social focalizado.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y la dimensión Responsabilidad de la dirección del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es moderado y tiene un valor positivo. En tal sentido, la dirección es responsable del buen estado de las instalaciones, de que los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) estén

disponibles en la cantidad necesaria y organizados por área de trabajo, y también de recibir los informes o atender los reclamos por el desempeño de una madre cuidadora.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y la dimensión Gestión de recursos del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es bajo y tiene un valor positivo. La gestión de recursos, en el caso del programa social en mención, es medible a partir del interés de la madre cuidadora por el desarrollo cognitivo, social y motriz del niño, si su actitud transmite seguridad y confianza al niño.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y la dimensión Realización del producto del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es bajo y tiene un valor positivo. La presente investigación también logró demostrar que el servicio social brindado por Cuna Más es percibido como eficiente, puesto que se ha identificado el perfil del usuario o beneficiario.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la Gestión del servicio y la dimensión Medición, análisis y mejora del Programa Nacional Cuna Más del distrito de San Juan de Lurigancho 2019, con un nivel muy significativo ($p < 0.01$), el coeficiente de correlación de Spearman es moderado y tiene un valor positivo. En secciones anteriores se argumentó que la mejora del servicio se dificulta enormemente si se carece de una metodología de obtención y procesamiento de la información, que esa mejora también depende de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

11.- REFERENCIAS

- Agudelo, L. y Escobar, J. (2010). *Gestión por procesos*. Medellín: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC.
- Aramburú, L. (2013) *Guía técnica para la valoración nutricional antropométrica del niño*. Lima: Editorial Minsa.
- Arredondo, S. (2013). El triángulo del servicio de Allbrecht: un enfoque al comercio móvil. *Revista Ensayos*, 6(6), 85-98.
- Cabrera, F., Donoso, T., Aneas, A., del Campo, J., & Pi i Murugó, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de Educación*, 351, 311-336. Recuperado de <https://bit.ly/2S3uujP>
- Cánovas, F. (2002). La cultura de la calidad desde una perspectiva histórica. *Revista Documentación Social*, 128, 57-80.
- Carrillo, E. & Tamayo, M. (2008). El estudio de la opinión pública sobre la administración y las políticas públicas. *Gestión y Política Pública*, 27(1), 193-215. ISSN: 1405-1079. Recuperado de <https://bit.ly/2SCxad6>
- Daft, R. (2000). *Teoría y diseño organizacional* (10ma ed.). México: Thomson Editores.
- De la Peña, E. (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*, 27(1), 115-125. ISSN: 0214-0314.
- Hammer, M. (2002). Bajo el mismo paraguas. *Revista Gestión*, 5(4), 44-52.
- Ixtacuy, O. (2000). Estrategias de la gestión comunitaria. *Ecofronteras. Revista cuatrimestral de divulgación de la ciencia*, 13, 13-15. Recuperado de: <https://bit.ly/30XwyyA>.
- Johansson, J. & Nonaka, I. (1997). *Relentless-The Japanese way of marketing*. New York: Harper Collins.
- Kaura, V. & Kumar, S. (2012). Impact of service Quality on Satisfaction in the Indian banking Sector. *The IUP Journal of Marketing Management*, 11(3), 38-47.
- Kettinger, W. & Lee, Ch. (1994). Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function. *Decision Sciences*, 25(5-6), 737-766. Recuperado de: <https://bit.ly/2Mb9qbN>
- Lara, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, 19. Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México.

- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público. Un enfoque analítico*. Santo Domingo: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Midis (2013). Directiva N° 020- MIDIS/PNCM. Lineamientos técnicos para el mejoramiento y adecuación de espacios de locales del servicio de cuidado diurno del PNCM. Recuperado de: <https://bit.ly/2Y9pWAg>.
- Mokate, K. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir? Nueva York: Banco Interamericano de Desarrollo. Serie de Documentos de Trabajo I-24. Recuperado de <https://bit.ly/2GLITA5>
- Morales, S. & Pineda, U. (2015). Factores del perfil del emprendedor y de la gestión del servicio que inciden en la supervivencia empresarial: casos del oriente de Antioquía (Colombia). *Pensamiento y Gestión*, 38, 176-207.
- Payne, A. (1996). *La esencia de la mercadotécnica de servicios*. México: Prentice-Hall.
- Po-An, J., Rai, A., Petter, S. & Zhang, T. (2012). Impact of user satisfaction with mandated CRM use on Employee Service Quality. *MIS Quarterly*, 36(4), 1065-1080.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2013). “Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S.004-2013-PCM-Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”. Lima: Secretaría General, Secretaría de Gestión Pública.
- Olsen, P. & Wychoff, D. (1978). *Management of Service Operations: Text and Cases*. Boston: Allyn and Bacon.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Pautassi, L. (2009). Los difusos vínculos de articulación entre las políticas públicas y los derechos humanos. En J. Vivero y X. Erazo (ed.), *Derecho a la alimentación, políticas públicas e instituciones contra el hambre*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
- Pérez, J. (1999). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC.
- Peteiro, D. (2005). “La gestión tradicional y la gestión por proceso”. Recuperado de: <https://bit.ly/2tU6CFo>
- Robinson, L. (2002). Is quality management appropriate for public leisure service? *Managing Leisure*, 7, 33-40. ISSN: 1466-450X.
- Seth, N., Deshmukh, S., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 22, 913-949. DOI: 10.1108/02656710510625211

- Valdés, T. (2009). Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en la empresa cubana. *Industrial*, 30(1), 1-5.
- Zeithmal, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: GESTION COMUNITARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Participa en las reuniones de información y rendición de cuentas que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
2	Participa en las reuniones de elaboración del plan de trabajo que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
3	Su niño o niña recibe tres raciones alimentarias en la Cuna.	✓		✓		✓		
4	El Programa Nacional Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas y entre otros.	✓		✓		✓		
5	Durante la atención en la Cuna se han realizado cambios de madres cuidadoras por: renuncias, inasistencias o alguna otra falta.	✓		✓		✓		
6	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna ha encontrado a algún integrante del Comité de Gestión realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del programa y la participación de las familias usuarias.	✓		✓		✓		
7	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna ha encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del Programa y la participación de las familias usuarias.	✓		✓		✓		
8	La participación del Consejo de Vigilancia de su comunidad es comprometida y activa en las actividades que realiza el Programa como: Día del juego, prácticas de lavado de mano y otros.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: GESTION POR PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Su niño o niña asiste a la Cuna (lunes- viernes) en el horario establecido.	✓		✓		✓		
10	Estaría de acuerdo que la Cuna brinde servicios en los días	✓		✓		✓		

	(sábados – domingos)						
11	El servicio que brinda la cuna es de gran ayuda para que usted realice sus quehaceres de su casa.	✓		✓		✓	
12	Mientras su niña o niño está en la Cuna usted realiza actividades que le generen ingresos.	✓		✓		✓	
13	Ha observado que los integrantes o miembros de la junta directiva de su comunidad muestran interés por la atención que deben recibir los niños y niñas de 0 a 36 meses de edad.	✓		✓		✓	
14	Según la nutricionista del programa los alimentos que ingiere su niña o niño son variados y nutritivos.	✓		✓		✓	
15	Ha observado que su niño o niña ingiere con agrado los alimentos que proporciona el Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
16	Ha notado que la participación de las madres cuidadoras es aceptable por su niño o niña.	✓		✓		✓	
17	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades comunicación desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
18	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades sociales desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
19	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades motoras desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
20	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades cognitivas desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
21	Considera que el tiempo de atención del servicio del Programa es adecuado para su niño o niña.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENCIA
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: LIZUANO CRISPIN ROMERO DNI 09554022

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO DOCENTE Y GERENTE EDUCATIVO

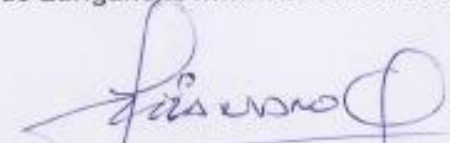
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho de del 20....


ROMERO LIZUANO CRISPIN

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE LAS FAMILIAS
USUARIAS DEL PNCM**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION							
1	Ha observado que las instalaciones de la Cuna se encuentran en buenas condiciones	✓		✓		✓		
2	Se ha percatado que el ambiente físico de la Cuna se encuentra ordenado y organizado.	✓		✓		✓		
3	Ha observado que los extintores de la Cuna están accesibles para su uso oportuno ante alguna emergencia.	✓		✓		✓		
4	Ha notado que los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda el Programa son suficientes para la cantidad de niños y niñas que asisten a la Cuna.	✓		✓		✓		
5	Ha observado que los mobiliarios de madera (juegos de cocina, bancas, mesas, porta cuentos) se encuentran organizados según los sectores que están establecidos en la Cuna.	✓		✓		✓		
6	Se ha percatado que los materiales educativos (titeres, cuentos, cubos) se encuentran organizados y ordenados en las áreas de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Tiene conocimiento que solo puede recoger a su niño o niña el papá, la mamá o apoderado.	✓		✓		✓		
8	Usted sabe qué hacer si no encontrara a la madre cuidadora de su niño o niña. Sabe a quién debe informar o reclamar.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: GESTION DE RECURSOS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiene conocimiento que la atención de su niño o niña se debe dar sin interrupciones durante el servicio de las 8 horas establecidas según el Programa.	✓		✓		✓		
10	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo comunicativo de su niño o niña.	✓		✓		✓		

11	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo social de su niño o niña.	✓		✓		✓		
12	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo cognitivo de su niño o niña.	✓		✓		✓		
13	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo motor de su niño o niña.	✓		✓		✓		
14	Considera que sus opiniones y necesidades son escuchados por el acompañante técnico responsable de la Cuna.	✓		✓		✓		
15	Ha notado que la actitud de las madres cuidadoras le transmiten confianza y seguridad.	✓		✓		✓		
16	Ha percibido que las madres cuidadoras demuestran amabilidad y cortesía con su niño o niña.	✓		✓		✓		
17	Ha observado que las madres cuidadoras tienen una presentación adecuada para la atención de su niño o niña. (bien peinadas, uniformadas y limpias)	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: REALIZACION DEL PRODUCTO								
18	Se ha percatado que las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia: caída, fiebre u otro.	✓		✓		✓		
19	Usted tiene conocimiento de cuantas madres como minimo deben atender en la Cuna donde asiste su niño o niña.	✓		✓		✓		
20	En alguna oportunidad ha encontrado la Cuna cerrada sin razón alguna.	✓		✓		✓		
21	Ha percibido que el personal de la Cuna muestra preocupación ante las inasistencias de su niño o niña.	✓		✓		✓		
22	Considera que las madres cuidadoras identifican los sentimientos de su niño o niña (enojo, alegría, tristeza)	✓		✓		✓		
23	Ha notado que al ingreso de su niño o niña a la Cuna, la madre cuidadora le realiza preguntas sobre su estado físico y emocional.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		Si	No	Si	No	Si	No	
24	Usted tiene conocimiento sobre los requisitos necesarios que debe	✓		✓		✓		

	presentar al momento de su inscripción a la cuna. (copia de DNI del niño y el apoderado, copia de tarjeta de Control Cred y entre otro)						
25	Ud ha notado que las madres cuidadoras activan la Red de Emergencia ante: caída, fiebre u otro caso.	✓		✓		✓	
26	Considera que es de suma importancia que le hagan el seguimiento al Control Cred de su niño o niña.	✓		✓		✓	
27	Ha observado que los acompañantes técnicos visitan la Cuna con frecuencia para realizar monitoreo o seguimiento a las madres cuidadoras.	✓		✓		✓	
28	Usted recomendaría a sus vecinos a que lleven a sus niños o niñas a la Cuna de su comunidad.	✓		✓		✓	
29	Ha observado que la madre cuidadora interactúa con su niño o niña en forma espontánea.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: LIZONDO CRISPIN BARRA DNI. 09554022

Grado y Especialidad del validador: MD615702 DOLORES Y GESSIA DOLORES

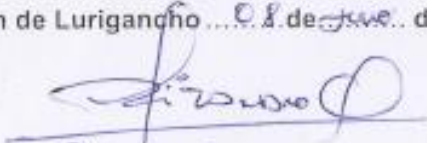
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho ... 08 de June ... del 2019


 Barra Lizondo Crispin

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION COMUNITARIA								
1	Participa en las reuniones de información y rendición de cuentas que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
2	Participa en las reuniones de elaboración del plan de trabajo que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
3	Su niño o niña recibe tres raciones alimentarias en la Cuna.	✓		✓		✓		
4	El Programa Nacional Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas y entre otros.	✓		✓		✓		
5	Durante la atención en la Cuna se han realizado cambios de madres cuidadoras por: renuncias, inasistencias o alguna otra falta.	✓		✓		✓		
6	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna ha encontrado a algún integrante del Comité de Gestión realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del programa y la participación de las familias usuarias.	✓		✓		✓		
7	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna ha encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del Programa y la participación de las familias usuarias.	✓		✓		✓		
8	La participación del Consejo de Vigilancia de su comunidad es comprometida y activa en las actividades que realiza el Programa como: Día del juego, prácticas de lavado de mano y otros.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: GESTION POR PROCESOS								
9	Su niño o niña asiste a la Cuna (lunes- viernes) en el horario establecido.	✓		✓		✓		
10	Estaría de acuerdo que la Cuna brinde servicios en los días	✓		✓		✓		

	(sábados – domingos)						
11	El servicio que brinda la cuna es de gran ayuda para que usted realice sus quehaceres de su casa.	✓		✓		✓	
12	Mientras su niña o niño está en la Cuna, usted realiza actividades que le generen ingresos.	✓		✓		✓	
13	Ha observado que los integrantes o miembros de la junta directiva de su comunidad muestran interés por la atención que deben recibir los niños y niñas de 0 a 36 meses de edad.	✓		✓		✓	
14	Según la nutricionista del programa los alimentos que ingiere su niña o niño son variados y nutritivos.	✓		✓		✓	
15	Ha observado que su niño o niña ingiere con agrado los alimentos que proporciona el Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
16	Ha notado que la participación de las madres cuidadoras es aceptable por su niño o niña.	✓		✓		✓	
17	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades comunicación desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
18	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades sociales desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
19	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades motoras desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
20	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus <u>habilidades cognitivas</u> desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	explicar habilidades cognitivas, usar palabras de uso común
21	Considera que el tiempo de atención del servicio del Programa es adecuado para su niño o niña	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: FABIAN POJAS, LENIN ENRIQUE DNI. 24016805

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA)

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho 08 de Junio del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE LAS FAMILIAS
USUARIAS DEL PNCM**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ha observado que las instalaciones de la Cuna se encuentran en buenas condiciones	/		/		/		
2	Se ha percatado que el ambiente físico de la Cuna se encuentra ordenado y organizado.	/		/		/		
3	Ha observado que los extintores de la Cuna están accesibles para su uso oportuno ante alguna emergencia.	/		/		/		
4	Ha notado que los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda el Programa son suficientes para la cantidad de niños y niñas que asisten a la Cuna.	/		/		/		
5	Ha observado que los mobiliarios de madera (juegos de cocina, bancas, mesas, porta cuentos) se encuentran organizados según los sectores que están establecidos en la Cuna.	/		/		/		
6	Se ha percatado que los materiales educativos (titeres, cuentos, cubos) se encuentran organizados y ordenados en las áreas de trabajo.	/		/		/		
7	Tiene conocimiento que solo puede recoger a su niño o niña el papá, la mamá o apoderado.	/		/		/		
8	Usted sabe qué hacer si no encontrara a la madre cuidadora de su niño o niña. Sabe a quién debe informar o reclamar.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: GESTION DE RECURSOS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiene conocimiento que la atención de su niño o niña se debe dar sin interrupciones durante el servicio de las 8 horas establecidas según el Programa.	/		/		/		
10	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo comunicativo de su niño o niña.	/		/		/		

11	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo social de su niño o niña.	/		/		/		
12	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo cognitivo de su niño o niña.	/		/		/		usar palabras de uso común
13	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo motor de su niño o niña.	/		/		/		
14	Considera que sus opiniones y necesidades son escuchados por el acompañante técnico responsable de la Cuna.	/		/		/		
15	Ha notado que la actitud de las madres cuidadoras le transmiten confianza y seguridad.	/		/		/		
16	Ha percibido que las madres cuidadoras demuestran amabilidad y cortesía con su niño o niña.	/		/		/		
17	Ha observado que las madres cuidadoras tienen una presentación adecuada para la atención de su niño o niña. (bien peinadas, uniformadas y limpias)	/		/		/		
DIMENSION 3: REALIZACION DEL PRODUCTO								
18	Se ha percatado que las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia: caída, fiebre u otro.	/		/		/		
19	Usted tiene conocimiento de cuantas madres como minimo deben atender en la Cuna donde asiste su niño o niña.	/		/		/		
20	En alguna oportunidad ha encontrado la Cuna cerrada sin razón alguna.	/		/		/		
21	Ha percibido que el personal de la Cuna muestra preocupación ante las inasistencias de su niño o niña.	/		/		/		
22	Considera que las madres cuidadoras identifican los sentimientos de su niño o niña (enojo, alegría, tristeza)	/		/		/		
23	Ha notado que al ingreso de su niño o niña a la Cuna, la madre cuidadora le realiza preguntas sobre su estado físico y emocional.	/		/		/		
DIMENSION 4: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		Si	No	Si	No	Si	No	
24	Usted tiene conocimiento sobre los requisitos necesarios que debe							

	presentar al momento de su inscripción a la cuna. (copia de DNI del niño y el apoderado, copia de tarjeta de Control Cred y entre otro)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Ud ha notado que las madres cuidadoras activan la Red de Emergencia ante: caída, fiebre u otro caso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Considera que es de suma importancia que le hagan el seguimiento al Control Cred de su niño o niña.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Ha observado que los acompañantes técnicos visitan la Cuna con frecuencia para realizar monitoreo o seguimiento a las madres cuidadoras.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Usted recomendaría a sus vecinos a que lleven a sus niños o niñas a la Cuna de su comunidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Ha observado que la madre cuidadora interactúa con su niño o niña en forma espontánea.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: FABIAN POJAS, LENIN ENRIQUE DNI. 76016805

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA)

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho... 08... de Junio del 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: GESTION COMUNITARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Participa en las reuniones de información y rendición de cuentas que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
2	Participa en las reuniones de elaboración del plan de trabajo que convoca el Comité de Gestión.	✓		✓		✓		
3	Su niño o niña recibe tres raciones alimentarias en la Cuna.	✓		✓		✓		
4	El Programa Nacional Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas y entre otros.	✓		✓		✓		
5	Durante la atención en la Cuna se han realizado cambios de madres cuidadoras por: renuncias, inasistencias o alguna otra falta.	✓		✓		✓		
6	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna ha encontrado a algún integrante del Comité de Gestión realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del programa y la participación de las familias usuarias.	✓		✓		✓		
7	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna ha encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del Programa y la participación de las familias usuarias.	✓		✓		✓		
8	La participación del Consejo de Vigilancia de su comunidad es comprometida y activa en las actividades que realiza el Programa como: Día del juego, prácticas de lavado de mano y otros.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: GESTION POR PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Su niño o niña asiste a la Cuna (lunes- viernes) en el horario establecido.	✓		✓		✓		
10	Estaría de acuerdo que la Cuna brinde servicios en los días	✓		✓		✓		

	(sábados – domingos)						
11	El servicio que brinda la cuna es de gran ayuda para que usted realice sus quehaceres de su casa.	✓		✓		✓	
12	Mientras su niña o niño está en la Cuna usted realiza actividades que le generen ingresos.	✓		✓		✓	
13	Ha observado que los integrantes o miembros de la junta directiva de su comunidad muestran interés por la atención que deben recibir los niños y niñas de 0 a 36 meses de edad.	✓		✓		✓	
14	Según la nutricionista del programa los alimentos que ingiere su niña o niño son variados y nutritivos.	✓		✓		✓	
15	Ha observado que su niño o niña ingiere con agrado los alimentos que proporciona el Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
16	Ha notado que la participación de las madres cuidadoras es aceptable por su niño o niña.	✓		✓		✓	
17	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades comunicación desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
18	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades sociales desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
19	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades motoras desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
20	Percibe que su niño o niña ha mejorado sus habilidades cognitivas desde que ingresó al Programa Nacional Cuna Más.	✓		✓		✓	
21	Considera que el tiempo de atención del servicio del Programa es adecuado para su niño o niña	✓		✓		✓	

Conservaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho 01 de Junio del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Yolanda Huayta

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE LAS FAMILIAS
USUARIAS DEL PNCM**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION							
1	Ha observado que las instalaciones de la Cuna se encuentran en buenas condiciones.	✓		✓		✓		
2	Se ha percatado que el ambiente físico de la Cuna se encuentra ordenado y organizado.	✓		✓		✓		
3	Ha observado que los extintores de la Cuna están accesibles para su uso oportuno ante alguna emergencia.	✓		✓		✓		
4	Ha notado que los materiales educativos (cuentos, rompecabezas) que brinda el Programa son suficientes para la cantidad de niños y niñas que asisten a la Cuna.	✓		✓		✓		
5	Ha observado que los mobiliarios de madera (juegos de cocina, bancas, mesas, porta cuentos) se encuentran organizados según los sectores que están establecidos en la Cuna.	✓		✓		✓		
6	Se ha percatado que los materiales educativos (titeres, cuentos, cubos) se encuentran organizados y ordenados en las áreas de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Tiene conocimiento que solo puede recoger a su niño o niña el papá, la mamá o apoderado.	✓		✓		✓		
8	Usted sabe qué hacer si no encontrara a la madre cuidadora de su niño o niña. Sabe a quién debe informar o reclamar.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: GESTION DE RECURSOS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiene conocimiento que la atención de su niño o niña se debe dar sin interrupciones durante el servicio de las 8 horas establecidas según el Programa.	✓		✓		✓		
10	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo comunicativo de su niño o niña.	✓		✓		✓		

11	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo social de su niño o niña.	✓		✓		✓	
12	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo cognitivo de su niño o niña.	✓		✓		✓	
13	Ha notado que la madre cuidadora muestra interés por el desarrollo motor de su niño o niña.	✓		✓		✓	
14	Considera que sus opiniones y necesidades son escuchados por el acompañante técnico responsable de la Cuna.	✓		✓		✓	
15	Ha notado que la actitud de las madres cuidadoras le transmiten confianza y seguridad.	✓		✓		✓	
16	Ha percibido que las madres cuidadoras demuestran amabilidad y cortesía con su niño o niña.	✓		✓		✓	
17	Ha observado que las madres cuidadoras tienen una presentación adecuada para la atención de su niño o niña. (bien peinadas, uniformadas y limpias)	✓		✓		✓	
DIMENSION 3: REALIZACION DEL PRODUCTO							
18	Se ha percatado que las madres cuidadoras responden de inmediato ante una emergencia: caída, fiebre u otro.	✓		✓		✓	
19	Usted tiene conocimiento de cuantas madres como mínimo deben atender en la Cuna donde asiste su niño o niña.	✓		✓		✓	
20	En alguna oportunidad ha encontrado la Cuna cerrada sin razón alguna.	✓		✓		✓	
21	Ha percibido que el personal de la Cuna muestra preocupación ante las inasistencias de su niño o niña.	✓		✓		✓	
22	Considera que las madres cuidadoras identifican los sentimientos de su niño o niña (enojo, alegría, tristeza)	✓		✓		✓	
23	Ha notado que al ingreso de su niño o niña a la Cuna, la madre cuidadora le realiza preguntas sobre su estado físico y emocional.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		Si	No	Si	No	Si	No
24	Usted tiene conocimiento sobre los requisitos necesarios que debe	✓		✓		✓	

	presentar al momento de su inscripción a la cuna. (copia de DNI del niño y el apoderado, copia de tarjeta de Control Cred y entre otro)	✓		✓		✓	
25	Ud ha notado que las madres cuidadoras activan la Red de Emergencia ante: caída, fiebre u otro caso.	✓		✓		✓	
26	Considera que es de suma importancia que le hagan el seguimiento al Control Cred de su niño o niña.	✓		✓		✓	
27	Ha observado que los acompañantes técnicos visitan la Cuna con frecuencia para realizar monitoreo o seguimiento a las madres cuidadoras.	✓		✓		✓	
28	Usted recomendaría a sus vecinos a que lleven a sus niños o niñas a la Cuna de su comunidad.	✓		✓		✓	
29	Ha observado que la madre cuidadora interactúa con su niño o niña en forma espontánea.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina..... DNI...09333287

Grado y Especialidad del validador.....DOCTORA EN EDUCACIÓN.....

* Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.


* Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

* Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho...01...de Junio del 2019

Yolanda Huayta P.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : de 1
---	--	---

Yo, **LIZANDRO CRISPÍN ROMMEL**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada **"Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019"**, del (de la) estudiante **Jessica Cuenca Paucar**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha; Lima 09 de diciembre del 2019



Firma


Mgtr. Lizandro Crispín, Rommel

DNI: 09554022

 Elabora:  Dirección de Investigación	Revisó:	 Responsable del SGC	 Vicedirectora de Investigación
---	---------	--	--

ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&co=1230568604&u=1066992729&s=3

feedback studio Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del ... /0 9 de 32



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019


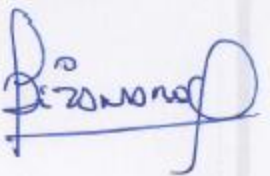
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTORA:
Lic. Jenica Cuenca Pauc (000030001-9191-30)

ASESOR:
Mg. Rommel Leonardo Criollo (0000003-1091-215X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

Lima-Perú
2019

Resumen de coincidencias

23 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	11 %
2	docplayer.es	2 %
3	tesis.pucp.edu.pe	2 %
4	studylib.es	1 %
5	www.euskadi.net	<1 %
6	es.scribd.com	<1 %
7	issuu.com	<1 %
8	alicia.concytec.gob.pe	<1 %
9	creativecommons.org	<1 %
10	www2.congreso.gob.pe	<1 %
11	repositorio.upao.edu.pe	<1 %
12	repositorio.unapikitos...	<1 %
13	repositorio.indecopi.go...	<1 %

09:25 9/12/2019

Yo **Jessica Cuenca Paucar**, identificado con DNI N° **41042518**, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒) , No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019"** ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 41042518

FECHA: 11 de diciembre del 2019

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Revisor del SQC	Revisor del SQC	Revisor del SQC



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JESSICA CUENCA PAUCAR

INFORME TITULADO:

**"GESTIÓN DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DEL PROGRAMA
NACIONAL CUNA MAS EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019"**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA: viernes 09 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: 15 quince



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN