



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Calidad del servicio en la Cuna Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño caso de las trabajadoras especialistas administrativas sector salud, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mgtr. Patricia Monica Guerrero Salazar (ORCID: 0000-0001-7338-3979)

ASESOR:

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón (ORCID: 0000-0003-3210-9433)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres y tata que inculcaron en mí la perseverancia y superación. A mi esposo Fabián por ser el asesor y compañero incondicional en las largas jornadas de estudio.

Agradecimiento

Primero a Dios, a mi madre Victoria por su amor incondicional conmigo siempre a los maestros de la universidad, a nuestro asesor Dr. Walter por sus enseñanzas y paciencia y a las colaboradoras de la institución que con su apoyo hicieron posible esta investigación.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **PATRICIA GUERRERO SALAZAR**

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad*, ha sustentado la tesis titulada:


CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CUNA-JARDÍN DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO: CASO DE LAS TRABAJADORAS ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVAS SECTOR SALUD, AÑO 2019

Fecha: 16 de enero de 2020


Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Segundo Perez Saavedra

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: 

VOCAL: Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de Autenticidad

Yo, Patricia Monica Guerrero Salazar , estudiante de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo; identificada con DNI N° 25744411 con la tesis titulada “Calidad del Servicio en la Cuna Jardín del Instituto Nacional de Salud del niño: Caso de las trabajadoras Especialistas Administrativas Sector Salud, año 2019”, presentada en xx folios es de mi autoría y por lo tanto declaro bajo juramento que: He mencionado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 4 de Enero del 2020



Patricia Monica Guerrero Salazar

DNI 2574441

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presentó ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del Servicio en la Cuna Jardín del Instituto Nacional de Salud del niño: Caso de las trabajadoras Especialistas Administrativas Sector Salud, año 2019”, dando cumplimiento a las normas del Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación analiza los criterios sobre la calidad del servicio que brindan las especialista administrativas en la Cuna-Jardín del instituto nacional de salud del niño para la mejora en el servicio; el presente estudio comprende lo siguiente: Capítulo I introducción, Capítulo II el método, Capítulo III resultados, Capítulo IV discusión, Capítulo V conclusiones, Capítulo VI recomendaciones, Capítulo VII propuesta, y finalmente las referencias y sus anexos respectivos.

La contribución del presente trabajo de investigación, permitirá generar condiciones adecuadas y oportunas en la calidad del servicio que brindan las especialistas administrativas para la satisfacción de los usuarios que son los trabajadores del hospital del niño mejorando su desempeño laboral en beneficio de toda la población infantil.

Señores Miembros del Jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 4 de Enero del 2020



Mg. Patricia Monica Guerrero Salazar

DNI N° 25744411

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Resumo	xi
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Escenario de estudio	17
2.3. Participantes	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de información	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	23
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
VII. Propuesta	36
Referencias	38
Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	48
Anexo 2. Instrumentos	51
Anexo 3. Validez de los instrumentos	78

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema teórico.	10
Figura 2. Croquis de ubicación del INSN.	17
Figura 3. Componente de la subcategoría cuidado infantil.	24
Figura 4. Componente de la subcategoría salud infantil.	25
Figura 5. Componente de la subcategoría aprendizaje infantil.	26
Figura 6. Componente de la subcategoría escuela de padres.	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Conocer la Calidad del Servicio de las especialistas administrativas de la Cuna-Jardín del INSN para lo cual se establecieron categorías de acuerdo al servicio que brindan estas fueron: cuidado infantil que comprendió la atención en alimentación cuidados de aseo, apego, para la categoría salud infantil se tomó en cuenta las campañas de salud, en la categoría aprendizaje infantil se consideró el desarrollo motor, desarrollo cognitivo, y en la última categoría se consideró la escuela de padres. Para esta investigación cualitativa estudio de caso, se identificó a actores representativos involucrados y concedores del trabajo que se realiza en la Cuna-Jardín del INSN. Los datos fueron recogidos a través de entrevistas semi estructuradas las cuales fueron transcritas y procediendo a la categorización de la información. Los resultados obtenidos fueron confrontados con la teoría analizada de diferentes autores relacionados al tema investigado.

La investigación concluye que de acuerdo a los resultados de las entrevistas las especialista desarrollan un trabajo de calidad en las distintas áreas pedagógicas, pero la calidad del servicio debe ser reconocida como tal primero por las especialistas que son quienes brindan el servicio educativo, luego por los usuarios así como por directivos de la Cuna-Jardín y del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Palabras clave: Calidad, Servicio Educación, Desarrollo, Infantil, Niños Institucionalidad.

Abstract

The objective of this research was to know the Quality of Service of the administrative Specialists of the INSN Cradle-Garden for which categories were established according to the service they provide: child care that included food care, grooming care, attachment , for the category of child health, health campaigns were taken into account, in the category of child learning, motor development, cognitive development were considered, and in the last category the school of parents was considered. For this qualitative case study investigation, representative actors involved and knowledgeable about the work carried out at the INSN Cradle-Garden were identified. Data were collected through semi-structured interviews which were transcribed and proceeding to categorize the information. The results obtained were compare with the theory analyzed by different authors related to the subject under investigation.

The investigation concludes that according to the results of the interviews, the specialists develop quality work in the different pedagogical areas, but the quality of the service must be recognized as such first by the specialists who are the ones who provide the educational service, then by the users as well as managers of the Cradle-Garden and the National Institute of Child Health.

Keywords: Quality, Service Education, Development, Children, Children Institutionality.

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi descobrir a Qualidade do Serviço dos especialistas administrativos do Berço-Jardim do INSN, cujas categorias foram estabelecidas de acordo com o serviço prestado por eles: cuidados infantis que incluíam atenção à alimentação, cuidados com a higiene, apego, para a categoria saúde infantil, foram consideradas campanhas de saúde; na categoria aprendizagem infantil, desenvolvimento motor, foi considerado desenvolvimento cognitivo e, na última categoria, escola dos pais. Para esta investigação qualitativa de estudo de caso, foram identificados atores representativos envolvidos e conhecedores do trabalho realizado no Cradle-Garden do INSN. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, transcritas e as informações categorizadas. Os resultados obtidos foram comparados com a teoria analisada de diferentes autores, relacionada ao tema investigado.

A pesquisa conclui que, de acordo com os resultados das entrevistas, os especialistas realizam um trabalho de qualidade nas diferentes áreas pedagógicas, mas a qualidade do serviço deve ser reconhecida como tal primeiro pelos especialistas que prestam o serviço educacional, depois pelos usuários e gestores do Crib-Garden e do Instituto Nacional de Saúde Infantil.

Palavras-chave: Qualidade, Serviço Educacional, Desenvolvimento, Lactente, Institucionalidade da Criança.

I. Introducción

Según la historia, la educación de los niños siempre fue de interés para la familia, pero la forma de crianza ha variado de acuerdo a los cambios sociales de cada época. En la antigüedad el concepto de educación eran distinta por ejemplo para Grecia era forma hombre libres, en Roma buscaban embellecer el alma, en la era cristiana era formarlos para servir a Dios; en el siglo XIX el pensamiento de Rousseau que el niño era todo bondad por naturaleza se expandió en toda Europa, por el contrario en Inglaterra la educación era concebida como autoritaria y el uso del castigo físico. Venegas (2016) Sin embargo a fines de este siglo surge el aporte de psicólogos, educadores por el desarrollo infantil en forma más científica. Gutiérrez, Socorro y Ruiz. (2018). En el siglo XX surgieron varias teorías que buscaban explicar el desarrollo humano como la teoría psicogenética de Piaget, la teoría sociocultural de Vygotsky, la teoría genética de Wallon etc. que hasta la actualidad tienen una fuerte influencia en los lineamientos de la curricula educativa.

Así mismo para Cuellar, Tenreyro y Castellón (2018) el comienzo de la educación infantil es gracias a la intervención de grandes pedagogos que abrieron instituciones de asistencia para la atención de niños de 0 a 3 años para dar el beneficio a las madres trabajadoras, donde los niños eran asistidos en su alimentación, vestidos actividades de higiene y recreación de juegos educativos, la formación de hábitos y actividades en beneficio de su desarrollo evolutivo. Mientras que para los niños comprendidos entre las edades de 3 a 6 años la educación no solo se centraba en atención de cuidados sino en actividades pedagógicas como el juego, las expresiones gráficas y plásticas la narración y la experimentación incentivando su curiosidad y creatividad con el pasar del tiempo estas instituciones asistenciales de niños toma el nombre de Jardín por tener relación con la naturaleza la libertad en las actividades de ejercicios físicos sobretodo en el desplazamiento. Con la finalidad de no solo cuidar sino proteger a los niños y apoyar a las madres en que se les haga más cómodo el poder laborar mientras su hijo está siendo atendido por personas preparadas las docentes quienes daban consejos a las madres a fin de que sigan con la educación en casa, porque la madre era la primera educadora, y era orientada en los cuidados y aprendizaje de sus hijos. Gabatz, Irmgard, Schwartz, y Milbrath. (2019).

La atención y cuidados básicos a los niños en la primera infancia en el Perú se da por primera vez en 1902 cuando la Sra. Juana Alarco de Dammert establece en Lima una cuna

maternal para brindar educación, alimentación, atención a niños pequeños hijos de madres obreras este servicio era sostenido con recursos de esta señora, quien años después logro recibir una subvención del Congreso. Venegas (2016).

Años después aparecen los jardines incrementándose pero en el sector privado; es a partir de 1930 que el estado empieza a establecer jardines de la infancia estatales dando esta responsabilidad a las hermanas Bonifatti. Sin embargo había la preocupación porque este servicio sea oficializado dentro del Ministerio de Educación llevándose a cabo en el mes de Marzo de 1972 mediante la ley general de Educación 19326 (Sección III) con la estructura siguiente: Cunas para los niños de 0 a 3 años de edad y Jardines de Niños para los infantes de 3 a 5 años. Complementariamente, se consideraron los Programas no escolarizados dirigidos a Padres y Comunidad. Sin embargo el presupuesto que se le asignaba a este nivel no alcanzaba para poder brindar el servicio a los niños menores de 6 años. Ser (2019).

El Estado asume el compromiso de invertir en la primera infancia porque reconoce la importancia del desarrollo cognitivo ,biológico ,afectivo y social las experiencias y estímulos del entorno que permitirán el logro de capacidades y habilidades a lo largo de su vida asimismo reconoce la vulnerabilidad de los niños y niñas a los que están expuestos es por eso que en Diciembre del 2013 crea la Comisión Multisectorial que está integrada por diez Ministerios de Estado que propusieron los lineamientos del desarrollo infantil “Primera Infancia” y el plan de acciones que permitan su implementación en el periodo 2014-2016 (aprobada con RS N°413-2013-PCM). Nuestro país reconoce que el aprendizaje, los cuidados de atención se inician desde el nacimiento por ser un derecho del niño es así que en los últimos diez años que el estado comenzó a poner más énfasis a través de su política de gobierno dando primordial importancia a la atención a los infantes hasta la edad de 6 años. El Ministerio de Educación ha logrado registrar la existencia de 52 Cunas – Jardín Institucionales, 42 por otros sectores del Estado. Siendo alrededor de 20 a 25 las pertenecientes al Ministerio de Salud. Minedu 2006.

Durante los últimos años se ha evidenciado que las Cunas Jardines Infantiles has tenido un desarrollo, primordial ante la necesidad cada vez mayor de la población de contar con instituciones que cuenten con el servicio de dar atención a niños en temprana edad, es a partir del año 2006, que el Ministerio de Educación crea la Norma de Cunas de Educación Inicial, donde especifica que la gestión de las mismas puede ser públicas de gestión directa o públicas de gestión privada (DIRECTIVA N° 073-2006-DINEBR-DEI p.3), la gestión administrativa de

Cunas en el ámbito privado se ha crecentado por la gran demanda en comparación de las cunas estatales que son minoría. Huerta (2018) Sin embargo, a pesar que el Ministerio de Educación cuenta con normas, estas no se aplican en su totalidad en la gestión privada corriendo el riesgo que no se aplique la programación y estrategias pedagógicas pertinentes y adecuadas para el desarrollo de los infantes menores de 6 años.

En las Cunas Jardines de gestión pública se encuentra las Cunas-Jardines administradas por los ministerios que se rigen no solo por las normativas del Ministerio de Educación, sino por la normatividad de cada ministerio. Disponiendo la ejecución y actividades de atención en las Instituciones de la Administrativas del Estado Decreto Supremo N°002-2007 MIMDES, es decir donde trabajen más de 50 mujeres en edad de procrear siendo prioridad tener el servicio de atención temprana a sus infantes .En el Ministerio de Salud casi en su totalidad los hospitales cuentan con el servicio de Cunas-Jardines alrededor de 25 Cunas; que brindan un servicio integral a los niños; es decir alimentación, educación y cuidados, la característica peculiar que se atiende en primera instancia a los hijos de los trabajadores con horarios más extensos que las Cunas del Ministerio de Educación, la gestión administrativa contempla normas tanto de educación como de salud, no solo para los usuarios sino también para sus trabajadores MINSA (Directiva 073-2006-DINEBR-DEI MINEDU).Por otro lado, la eficacia en la asistencia brindada es promedio a diferencia de la administración de la calidad en Cunas-Jardines privadas donde la competitividad juega un papel importante, por otro lado, no siempre se logra las expectativas en satisfacción de los usuarios, el motivo principal es que muchas usuarias del servicio no dan la importancia y significación del rol de las docentes, auxiliares y administrativas de dichas instituciones.

Ruiz, Torres y García (2018).La globalización actualmente demanda que la educación es un factor principal para el progreso planteando la calidad educativa como un proceso de carácter directivo así mismo, el concepto de calidad es más utilizado por el lenguaje gerencial, pues calidad se relaciona con productividad, eficiencia, eficacia, competitividad, mejoramiento continuo. Avarez, Flórez, Calero (2019) En el contexto educativo calidad se relaciona con conceptos de valor, perspectiva social, cultural, política siendo un concepto cambiante. En las instituciones, la calidad es la condición que se desea alcanzar con un carácter obligatorio. Para Ramírez y Viatela (2017), Hervys, (2018), Nuñez, Giordanio, Menacho, Uribe, Rodríguez, (2019), la eficacia de la prestación en actividades educativas, partiendo de un espacio legal es

el derecho primordial de aprendizaje de todo ciudadano tanto, así como satisfacción de necesidades básicas. Partiendo de un concepto multidimensional donde el aprendizaje es integral a la diversidad, sin discriminación, siendo el eje principal la integración y cooperación entre los actores educativo respetando los derechos de equidad relevancia, pertinencia.

Asimismo, Cuando se habla de calidad educativa se hace referencia Arciniega ,Mejía (2017) también al Material educativo, y a la preparación y formación del recurso humano: el maestro y todos los actores educativos, calidad educativa es el beneficio con la finalidad que los alumnos respondan a los lineamientos propuestos por la institución educativa de acuerdo a los intereses, necesidades del alumnado donde el aprendizaje esta contextualizado de acuerdo a la realidad con la finalidad de desarrollar sus capacidades (Nunes, Rezende y Corsino,2019). El progreso de la eficacia en las organizaciones educativas es actualmente un reto primordial para todos los actores educativos, siendo la constante evaluación una herramienta fundamental de orientación y guía que recoge información de proceso enseñanza aprendizaje.

Este trabajo pretende hacer un estudio de caso de la Calidad del servicio de las Especialistas Administrativas de la Cuna-Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño-2019.

Planteando el problema general que responde a la pregunta ¿Cómo se presenta la Calidad del Servicio de las especialistas administrativas de la Cuna-Jardín del INSN? Siendo los problemas específicos (1) ¿Cómo se presenta la calidad del servicio en el cuidado infantil de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN? (2)¿Cómo se presenta la calidad del servicio en el cuidado de la Salud de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN? (3)¿Cómo se presenta la calidad del servicio en el aprendizaje infantil de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN? (4) ¿Cómo se presenta la calidad del servicio en la escuela de Padres de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN?.

A nivel internacional existen investigaciones que tienen relación con este estudio, así para Mejillones, Choez (2016) en su estudio sobre la alimentación complementaria en niños de 0 a 3 años en un centro infantil de la ciudad de Guayaquil, Ecuador; nos refiere que la alimentación que recibe el niño alternando con la leche materna se le denomina complementaria, que si es recibida con anticipación o tardíamente puede tener resultados desfavorables ocasionando problemas en la salud de los pequeños. Es importante que la alimentación que reciba un niño sea de acuerdo a su edad y en forma gradual para estimular el proceso de masticar y deglutir siempre supervisados por una persona quien registre cualquier incidencia en el caso

de alergias. El objetivo de este estudio fue de precisar la importancia de los alimentos complementarios de un centro infantil “CHIKITINES” de la ciudad de Guayaquil en los intervalos de tiempo Octubre 2015-Febrero 2016. utilizando el método descriptivo, investigación cuantitativa, técnica guía de observación, población infantes de 0 a 3 años ,teniendo en cuenta los alimentos complementarios que se les brinda en el centro; llegando a la conclusión que recibir alimentos complementarios en el centro infantil es de suma importancia por ser ricos en nutrientes y a la vez ayuda al desarrollo del niño para evitar las enfermedades y mejorar la salud de los niños.

Cortés y García (2017). La educación se da en forma continua e integral en los primeros años vida, resultado de la diversidad de las estrategias que presenta la escuela a los niños y niñas, a través de las interacciones sociales con el medio ambiente, siendo base fundamental, integral de la persona. Teniendo como estrategias pedagógicas el juego, las artes grafico plásticas, dramatizaciones, la lectura, que se utilizan como estrategias lúdicas-pedagógicas para el desarrollo integral del niño. El objetivo de revisar la bibliografía tiene la finalidad de dar los resultados de una variedad de investigaciones que contienen diversas estrategias metodológicas, que los profesores utilizan en el salón de clase, para lograr que el niño tenga óptimo aprendizaje. Los resultados son que existe diversas estrategias utilizadas por los docentes en los centros de educación; mas no estudios que logren integrar las distintas estrategias pedagógicas que sirva a los docentes en el proceso de enseñanza aprendizaje en los infantes de 0 a 6 años, como es el caso de la ciudad de Villavicencio, donde se estableció que no cuenta con ningún tipo de investigación que plantee dichas estrategias pedagógica.

Pérez, Rizzoli y Reyes (2017) El desarrollo infantil Temprano (DIT) es fundamentalmente la base del desarrollo económico y social, para el cumplimiento de los objetivos del desarrollo es así que las madres gestantes y los niños en sus tres primeros años de vida desarrollaran las habilidades físicas, psicosociales, emocionales y cognitivas. Así mismo la intervención de los padres en forma responsable en los cuidados y atención de los niños en los primeros años con sensibilidad, amor lograrán que el proceso neuronal se de en óptimas condiciones beneficiando el aprendizaje de los niños, además de tener una alimentación nutritiva, balanceada atención en salud, estimulación oportuna y aprendizaje pertinente. Recomendando para lograr mejoras seis actividades donde participa la población : difundir la intención política y financiarlo, establecer un ambiente de políticas favorables que se

evidencien, mejorar la capacidad coordinando en forma intersectorial, fortalecer la gobernanza equitativa, traslucida de los programas y servicios, apoyando a que se haga más investigación multidisciplinaria , promoviendo la formación de líderes. México ha ido logrando avances importantes en DIT con el liderazgo del Sector Salud, sin embargo tiene retos que enfrentar e implementar.

Razeto (2018). Este artículo aborda la relación familia-escuela estudiando sus beneficios que las estrategias para promoverla. El propósito es conocer la opinión de los directivos acerca de la colaboración de la familia en la institución educativa, conocer que estrategias se pueden emplear para aplicar entrevistas a directores de veintinueve escuelas públicas básicas de la Región Metropolitana, Chile. Los resultados señalaron expectativas altas hacia las familias en lo que se refiere a participación, así mismo una evaluación de las mismas describiéndose las estrategias que se implementaran como: actividades festivas, de recreación y celebración de la familia interacciones con los docentes, directivos; escuela para padres las visitas sociales, el uso de la tecnología para mejor comunicación con los padres. A la conclusión que se llegó con este estudio es que las estrategias que las escuelas implementan, desarrollan para la mejora en la participación de las familias son restringidas, convencionales y no aceptan las diversas estructuras familiares, y no responden a los cambios de la sociedad chilena.

Espinosa, Romance, Nielsen (2018) En la primera infancia el proceso educativo tiene relación directa con el desarrollo y crecimiento personal todas las experiencias de aprendizaje están relacionadas estrechamente al desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas y motoras siendo estimuladas a través de juegos interactivos, y creativos, es así que la presente investigación compara entre la legislación y la teoría científica relacionada con el juego y actividades motoras en la educación de la primera infancia planteando los objetivos siguientes: (I) Revisión del conocimiento científico y la legislación en relación con la metodología del juego en la primera infancia, (II) revisión del conocimiento científico y la legislación en relación con la actividad física en la Educación de la Primera Infancia y (III) Realizar una propuesta practica de ser aplicada. Teniendo como conclusión, que el juego y la actividad motora son primordiales para el logro de estrategias educativas integrales, significativas y motivadoras que sean de calidad en la capacitación de los estudiantes de educación de la primera infancia complementándose con recursos digitales, tecnológicos. Así mismo para mejoras en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Mendioroz y Rivero (2019) Para mejoras en la calidad educativa, es prioridad realizar investigaciones del desempeño docente. Las autoras desarrollan proyectos referentes a la educación de infantes investigando, innovando permitiéndoles un análisis educativo real. El presente artículo tiene como resultado un proyecto de investigación, con la participación de universidades europeas y latinoamericanas cuyo objetivo es de reconocimiento, análisis, normalización, representación y haciendo conocer las 100 buenas prácticas en Educación Infantil, dentro de un marco con variedad de características y condiciones. Se utilizó la metodología cualitativa que permite relacionar creencias relacionadas con las actividades realizadas por las docentes, así mismo la información se obtuvo a través de las entrevistas, observaciones en el aula y anotaciones de registro. La conclusión a la que se llegó a través de las expresiones de las docentes y sus anotaciones en el aula es que realizan un conjunto de actividades para la buena atención en educación infantil.

Asimismo a nivel nacional en las investigaciones revisadas tenemos a Cconchoy, Coca (2017) En la presente tesis Nivel de conocimiento de padres sobre alimentación infantil y estado nutricional de preescolares del colegio Unión 2017. Presentan la relación del nivel de conocimiento de los padres sobre alimentación infantil y el estado nutricional en el grupo de preescolares del Colegio Adventista Unión, 2017. Esta investigación es cuantitativa de diseño observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 50 preescolares de 3 años a 4 años 9 meses. La técnica, utilizada fue encuesta el instrumento que aplico fue un cuestionario estructurado validado de un estudio para medir los conocimientos. El análisis de datos fue con la prueba de chi cuadrado. Los resultados obtenidos fueron: La relación existente entre los niveles de conocimiento de los padres en alimentación infantil y el estado nutricional de preescolares siendo esta significativa $p=0,006$. Obteniendo 50 padres el 76 % (38) de 50 padres el nivel de conocimiento alto, un 84% obtuvo un estado de nutrición normal, el 24% (12), alcanzó un nivel de conocimiento bajo, por desnutrición, 8%, sobrepeso 6%, y por obesidad el 2%, que fueron calificados por indicadores de la OMS concluyendo, que se encontró relación significativa entre niveles de conocimiento y estado nutricional de los preescolares.

Espinoza, Reyes y Cedeño (2019) Este artículo tiene como objetivo brindar capacitación actualizada para los docentes que atienden a niños menores de tres años sobre el aprestamiento a las matemáticas y el desarrollo del aprendizaje significativo. La metodología utilizada fue recopilación de información actualizada, sobre el aprestamiento a las matemáticas en preescolar,

consultando publicaciones periódicas, tesis de grado y resultados de investigaciones. Concluyendo en la importancia que las docentes apliquen estrategias metodológicas y didácticas y actividades lúdicas en la enseñanza de las matemáticas para el desarrollo de habilidades y aprendizaje de los primeros conceptos numéricos.

Arce (2015) En este artículo el autor describe como se da el proceso de crecimiento y desarrollo del infante, enfatizando en los primeros años de vida, etapa por la cual el proceso alcanza rapidez cuestionando la política económica e nuestro país, y la importancia de su mejora que beneficiara a la sociedad en la calidad de los adultos repercutiendo en los futuros niños. Así mismo se hace mención sobre los aspectos básicos sobre crecimiento y desarrollo, en los diversos grupos sociales y las variedades de fenómenos que en él se dan, factores de riesgo y su repercusión. Siendo las conclusiones y recomendaciones, La importancia del adecuado cuidado temprano del infante para la construcción de una sociedad mejor que desarrolle una buena práctica.

Fernández (2018) En la presente investigación el objetivo fue identificar los Factores socioeducativos que favorecen la retención escolar en la Institución Educativa del nivel inicial Las Palmas y de acuerdo a ello se aplican estrategias que ayuden al incremento de la tasa de matrícula de estudiantes en la Institución Educativa del Nivel Inicial Las Palmas del distrito de Surco. 2016. Este estudio pertenece al paradigma interpretativo, se trabajado utilizando el enfoque cualitativo, método inductivo y diseño investigación acción, se indago, se desarrolló partiendo de preguntas abiertas de sondeo, analizándose la información oral seleccionándose las categorías como el marketing educativo y la calidad del servicio educativo. La investigación se realizó con padres de familia y trabajadores de la institución educativa siendo su participaron a través de los testimonios. Llegando a la conclusión que al aplicar las estrategias de marketing educativo y mejorar la calidad del servicio educativo el resultado será el acceso y permanencia de los alumnos en la institución educativa.

En el artículo Infante, Rivera (2019) proponen una visión mejorada de la escuela para padres así como sus distintos actores partiendo de la reflexión social. La epistemo – metodología se desarrolló con un enfoque cualitativo, paradigma socio crítico y el método Investigación Acción, y al establecer una comunicación con los participantes idóneos utilizando la observación, entrevista a fondo siendo estas técnicas necesarias para recopilar información y analizar los datos y realizar la triangulación , contrastación, las conclusiones a las que se llegó

fue que los familiares, familia que muchas veces muestran necesidades, necesitan talleres, escuela de padres para ser orientados y puedan cumplir con su rol de padres manteniendo buena comunicación asertiva con las docentes. Las conclusiones que se obtuvieron fueron que hay entornos familiares con necesidades que exigen orientación para el cumplimiento acertado y responsable de los padres, y además que compartan con los docentes de una relación y comunicación asertiva.

Tomando en cuenta los antecedentes y habiendo planteado los problemas de la investigación ya mencionada se ha planteado como objetivo general Conocer la Calidad del Servicio de las especialistas administrativas de la Cuna-Jardín del INSN. Siendo los objetivos específicos (1) Conocer la calidad del servicio en lo cuidados infantil de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN (2) Conocer la calidad del servicio en el cuidado de la Salud de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN (3) Conocer la calidad del servicio en el aprendizaje infantil de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN (4) Conocer la calidad del servicio en la escuela de Padres de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN.

Para estos objetivos planteados se le dará un marco teórico para definir la categoría de Análisis del presente estudio es la Calidad del Servicio y las subcategorías que la componen. Se ha tomado como base los manuales de los cuidados infantiles del Ministerio de Educación (2012 p.6), que comprenden las orientaciones, lineamientos específicos dirigidos a las personas, especialistas, educadoras que atienden a los infantes de 0 a 3 años promoviendo, interactuando brindando los cuidados infantiles, respetando el desarrollo madurativo y de aprendizaje de los infantes ,reconociendo la importancia del trabajo de las personas cuidadoras, educadoras que tienen por función acompañar activamente el desarrollo infantil sin dejar de lado el rol de la familia; asimismo la guía técnica de gestión para la promoción de la salud en las instituciones de educación para mejorar la calidad educativa en su desarrollo integral a través del cuidado de la salud de los niños para potencializar sus habilidades en el aprendizaje. MINSA (2011p.11).La Directiva (Nº 073-2006-DINEBR-DEI) normas sobre organización y funcionamiento de las cunas de educación inicial. La consulta de estos documentos sirvieron para la construcción del marco teórico: 1.Proporcionar una alimentación balanceada y rica en nutrientes, 2.Brindar cuidados personales que se da a los niños, a cargo de personal capacitado 3. La relación entre los cuidadores y el niño debe ser de calidad afectiva 4. Un sistema que evalúe y monitoree la calidad de los servicios prestados, 5.Talleres de capacitación profesional para el personal que

atiende a los niños, 6. Materiales educativos pertinentes, espacios para la estimulación educativa. A continuación se presenta un esquema con las principales ideas conceptuales.

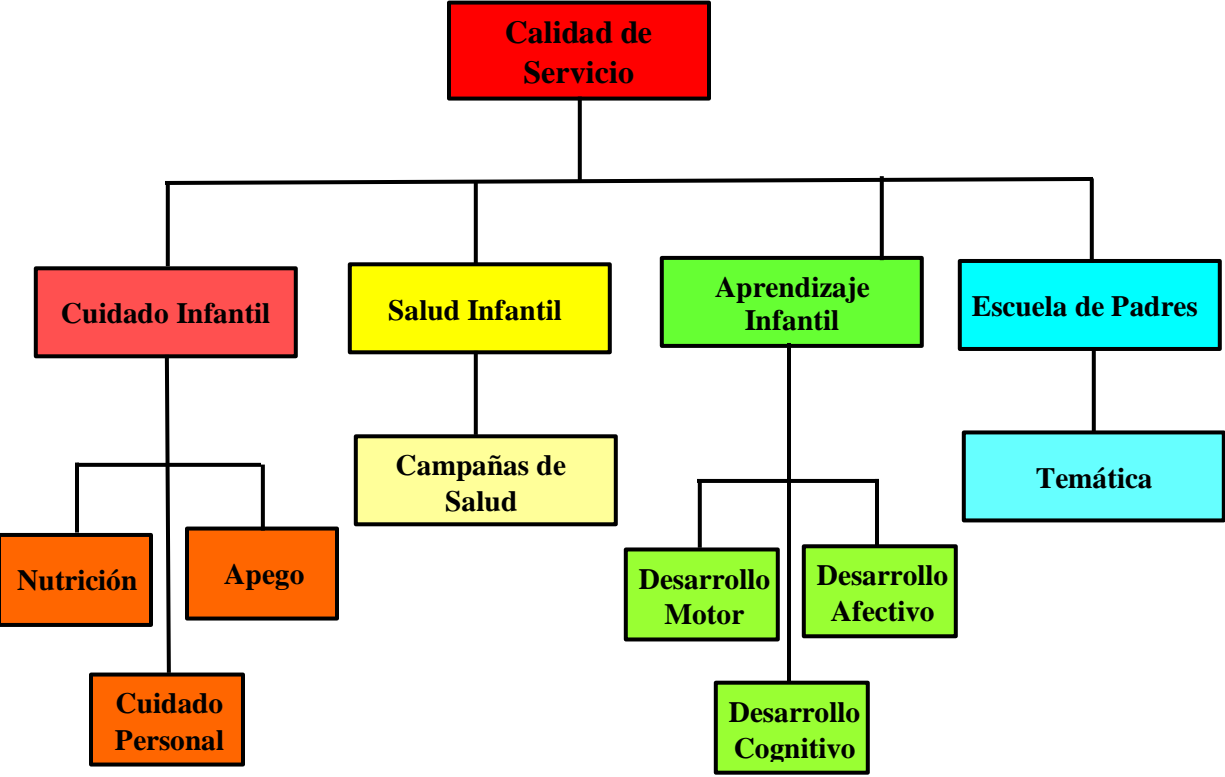


Figura 1: Esquema Teórico

En la actualidad la calidad es indispensable en todas las instituciones que brindan servicios a los clientes, debido a la competitividad y avances tecnológicos que obligan a las instituciones a ser más rigurosas en los servicios que ofrecen Lepeley (2001) Peralta, Ítala, Cervantes, y Salgado, (2018). Afirman que la calidad es un bien útil para compensar necesidades del ser humano Torres y Luna (2016) al obtener un servicio o producto; es decir la eficacia es responder a los intereses del comprador o beneficiario es el conjunto de características técnico-científicas, es decir un acumulado de habilidades, metodologías, herramientas y procedimientos que permiten las evidencias de la calidad sistemática y continuamente humana y material que debe obtener el interés de los consumidores, usuarios en el conocimiento decidido de su bienestar.

En este sentido se considera el uso de estándares de calidad, que se medirán a través de un conjunto de indicadores, metodologías y herramientas que permitirán identificar el nivel de avance hacia los niveles esperados de calidad. Torres y Espinosa (2017).

Revisaremos algunos modelos de medición de las diversas escuelas. Duque (2005) afirma: Que la escuela nórdica, modelo planteado por Grönroos (1988, 1994) hace relación a la calidad con el perfil colectivo, determinando que la eficacia en la asistencia observada por los consumidores (qué se da) y la eficacia de función (cómo se da) en relación con el perfil colectivo. Donde el perfil es un dispositivo esencial para medir la calidad estimada. Jaquesy Boisier (2019) Es decir, para que el comprador reciba las influencias y el efecto del servicio logrado. La buena valoración de la calidad observada se recibe cuando satisface las expectativas del comprador. Así mismo Duque (2005) nos hace mención que la escuela estadounidense, de Parasuraman, Zeithaml y Berry llamada servqual. Es sin titubeos el enfoque más revisado y aplicado por los ilustrados. Esta herramienta ayudo a calcular en forma aislada las perspectivas y apreciaciones de un usuario, basándose en las acotaciones realizada por los compradores en esta investigación. Presentaron diez dimensiones, que ante las críticas diversas se resumieron en cinco: 1-Confianza o empatía: Es la utilidad y logro de aplicación individual ofrecido por las organizaciones a compradores.2-Fiabilidad: capacidad para dar atención de una manera confiable y minuciosa. 3-Responsabilidad: Confianza, comprensión en el servicio de los trabajadores y su capacidad de difundir veracidad, confidencialidad. 4-Capacidad de respuesta: Disponibilidad al brindar el apoyo a usuarios brindándoles una asistencia rápida.5-Tangibilidad: referente a las infraestructuras físicas, aparatos, personas y herramientas comunicativas. El instrumento Servqual es utilizado en la mayoría de las instituciones hospitalarias por el área de gestión de la calidad con la finalidad de medir el grado de satisfacción del usuario.

En el contexto Internacional donde la descentralización en las políticas educativas y la privatización ha ido en aumento nace la interrogante como evaluar la calidad educativa en las instituciones privadas y públicas, a pesar que existen instituciones que deben velar por el control, evaluación, supervisión del sistema educativo. (Falabella, 2014), en los últimos años nos dice que el mayor conocimiento en los primeros años del infante es primordial el aprendizaje y desarrollo, pues se conoce que las escuelas en los primeros años son centros donde los infantes reciben atención y cuidados, es el lugar donde los niños socializan y adquieren los conocimientos básicos en hábitos, rutinas y que en el futuro serán los cimientos de nuevos

aprendizajes. López, Araujo (2016). Sin embargo la Neurociencia nos permitió tener una mirada diferente al desarrollo de los infantes y a reajustar los lineamientos del nivel inicial como la curricula nacional en las primeras etapas de los bebés, así como la calidad en los servicios prestados por estas instituciones. Godoy (2018) aumentando la oferta en los cuidados infantiles, porque al no ser obligatorio el primer nivel inicial no solo en el Perú, sino también en otros países; y el aumento de la mujer en el ambiente laboral que se ve obligada a buscar un lugar, un centro donde puedan dar atención a su niño, (Bernard 2017 p.70) muchas veces los centros que brindan estos servicios carecen de la supervisión de las instancias correspondientes en comparación con los centros escolares; siendo un peligro para los infantes. Ocede (2012) citado por López, Araujo (2016).

No existe una receta única si se busca garantizar una alta calidad del servicio en la atención al infante, Nuñez (2017) sino una calidad integral que no solo se limite a impartir educación sino en todos los ámbitos del desarrollo del niño en la crianza, alimentación, cuidados, salud afecto. Para (Whittaker y Anderson 2010) citado por Cotarza, Godoy (2018) se debe evaluar también la interacción del niño con las personas que lo cuidan, el plan curricular del centro, las actividades de atención a la salud, el perfil de la persona o especialista que atiende al niño ,la familia el nivel de liderazgo del centro. A nivel internacional existen elementos para la calidad en los centros de atención a los infantes menores de 0-3 años así como en el Perú el Ministerio de Educación maneja la DIRECTIVA N° 073-2006-DINEBR-DEI) normas sobre organización y funcionamiento de las cunas de educación inicial que sirvieron para la construcción de mi instrumento en la presente investigación a continuación se detalla:

1. Proporcionar una alimentación balanceada y rica en nutrientes,
2. Brindar cuidados de higiene, la cantidad de niños para cada cuidados no debe ser mayor a seis,
3. La relación entre los cuidadores y el niño debe ser de calidad afectiva,
4. Un sistema que evalúe y monitoree la calidad de los servicios prestados,
5. Talleres de capacitación profesional para el personal que atiende a los niños,
6. Materiales educativos pertinentes, espacios para la estimulación educativa.

Así como Minedu vela por el desarrollo educativo el MINSA lo hace en la salud de los niños; en los primeros años de vida el estado nutricional es básico, Camac (2018) porque influye directamente en el desarrollo cognitivo, pues una mala nutrición afecta en el aprendizaje del niño, lo hace vulnerable a una serie de enfermedades, aumentando la morbilidad y mortalidad en los primeros años. Asimismo en el Perú reducir la pobreza, desnutrición infantil está dentro

de las metas políticas a cumplir, siendo el ministerio de salud el responsable de ejecutar diversas acciones de prevención cuidado nutricional a través de diversas campañas en alianza con otros ministerios.

Para el MINSA (2014) Define a la alimentación como el conjunto de acciones que dependen de la necesidad de cada persona es decir la disponibilidad, publicidad que tenga de los alimentos y va depender de su cultura, religión, situación económica, aspectos psicológicos. Y que comprende seleccionar, cocer e ingesta de los alimentos.

Alimentación Saludable Son los alimentos variados de preferencia en su estado natural, que tenga un mínimo de procesamiento y que aporte nutrientes, energía primordiales para que cada persona, pueda mantener la salud y mejora en la calidad de vida.

Nutrición. Es ingerir alimentos de acuerdo a las necesidad nutricional del organismo, seguir una adecuada dieta balanceada acompañada del ejercicio físico en forma regular ,necesario para poder tener una buena salud.(Minsa 2014, p.22).

Así también el MINSA (2011) define la salud infantil como una agrupación de acciones integrales, articuladas y secuenciales que deben ser logradas por las niñas y los niños, para un adecuado crecimiento y un desarrollo normal de sus habilidades motoras afectivas, cognitivas y sociales, tomando en cuenta sus derechos y respetando su cultura. (p14).La salud infantil tiene sus componentes el crecimiento y desarrollo que también los define: Crecimiento: “Condición en el niño y niña que demuestra su peso y aumento de longitud y talla conforme a la categoría normal esperada” .MINSA (2011, p.14).

Se entiende por desarrollo: “Cuando el niño y la niña ejecutan todas las conductas evaluadas según su edad cronológica correspondiente” MINSA (2011, p.14).

Ambos componentes son fundamentales y deben ser evaluados en todas las instituciones que atienden niños en la primera infancia.

Para el MINSA (2011), el cuidado infantil parte desde un inicio en la familia y personas del entorno inmediato del niño y niña es así que dentro de las practicas saludables está el vínculo afectivo, el apego “los niños y niñas son seres sociales activos que están en búsqueda de protección, atención y afecto de sus padres, cuidadores a los que necesita para supervivir, crecer y sentirse bien” (p.20).Como se tiene conocimiento el ente que rige la educación en la población infantil peruana es el Ministerio de Educación es así que para esta investigación es fundamental la definiciones sobre las categorías referidas al trabajo.

Minedu (2016) define el cuidado infantil:” Como los momentos íntimos muy importantes en la vida de un niño, donde interactúa, dándose una comunicación privilegiada con el adulto que lo cuida siendo las actividades de alimentación, del baño, del cambio de pañales y de ropa descanso y de dormir” (p13).

La persona que tiene a su cargo un niño pequeño tiene el conocimiento de los cuidados que debe brindar en la satisfacción de las necesidades y reconoce que el vínculo afectivo es importante para que se dé una adecuada interacción con el niño.

El apego según Bowlby (1989) citado por Minedu (2016) Es el vínculo específico mágico entre madre-niño o cuidadora-niño. Del apego dependerá el andamiaje para que el niño y la niña desarrollen todas las relaciones, las interacciones necesarias con su entorno, El papel de la familia la escuela son primordiales en brindar las habilidades necesarias para que los niños sepan desenvolverse con seguridad y autonomía en la sociedad (p.17).

Partiendo que el aprendizaje infantil según Ferreiro (2000) citado por Minedu (2016) “El niño es un aprendiz desde que nace. “Aprender es su oficio”, no necesita que le enseñen, por el contrario a través de la exploración, experimentación, curiosidad es que el adquiere el aprendizaje (p.12).Esto lo lleva adquirir conocimiento y a madurar se desarrolla en todo niño y niña tomando en cuenta factores genéticos, ambientales y de interacciones con su entorno, se debe definir las áreas que lo componen:

El desarrollo cognitivo:” Es como los niños hacen uso de sus habilidades capacidades destrezas apropiándose del conocimiento y manifestándolo siendo el entorno que los rodea y su carga genética dos factores que intervienen en el procesamiento de la información recibida, memoria, clasificación comprensión es decir en la resolución de los problemas. (Bjorklund, 2005; McAfee y Leong, 1994) citado por Minedu (2016 p.18).

Heroman, y otros, (2011) citado por Minedu (2016) el desarrollo motor:” Hace referencia a adquirir en forma gradual (primero luego, después) los patrones motores gruesos (control cefálico, sentarse o pararse por sí solo, entre otros) así como el desarrollo de las partes finas que nos indica el progreso del niño (p.19).

Se tiene conocimiento que del adecuado desarrollo motor las habilidades cognitivas y afectivas se verán mejor reforzadas ya que del conocimiento del esquema corporal del manejo del espacio inmediato y mediato, del equilibrio y coordinación motora el lenguaje se desarrollara.

Para Bussey, (1992) citado por Minedu (2016) el desarrollo afectivo de los niños y los niños permite que aprendan entiendan y manejen sus sentimientos y de los demás, regulando y expresando sus emociones en forma apropiada, para que logren relaciones con su entorno e interactúen con sus pares.

Al hablar de desarrollo afectivo también estamos refiriéndonos a la inteligencia emocional que debe ser reforzada en los niños desde muy temprana edad a fin de que desarrollen la tolerancia, la empatía lo que ayudara a que en el futuro conozcan sus emociones y sepan controlarlas en la interacción con sus pares.

Para (Rubin, Bukowski & Parker, 1998) citado por Minedu (2016):” Es considerado el proceso donde los niños construyen su identidad (su yo), su autoestima, su seguridad, confianza en sí mismos y en el mundo que lo rodea, a través de las interrelaciones con sus pares significativos, sintiéndose una persona única (p.19).

La actuación de los padres en la crianza de los pequeños es fundamental como también lo es su participación activa en la escuela, ya que ellos imparten la primera educación en valores, hábitos, costumbres y se convierten en aliados fundamentales para los docentes en el acompañamiento del proceso de enseñanza aprendizaje; para Minedu (2017) Según artículo 2 del proyecto ley 2391/2017CR “Es una estrategia de formación optativa y de acompañamiento que realiza la institución educativa a través del comité de tutoría y orientación educativa con el objeto de involucra a las familias en el proceso formativo de sus hijos....”.La formación de los talleres de escuela para padres parte desde el diagnostico, interés y necesidad tanto de los pequeños como de los padres y es muy importante la planificación de los temas a trabajar por eso la temática Según artículo 3 del proyecto ley 2391/2017CR los temas deben ser flexibles y pertinentes a la realidad de cada institución educativa, y promueven el desarrollo y promoción de los ejes transversales de la educación peruana.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación se verifica: En su implicancia práctica permitirá proponer información sobre la calidad de atención brindada por instituciones educativas administradas por el sector salud. Tiene un valor teórico porque a través de la información recibida, bibliografía revisada pueda ser de ayuda, orientación e información relevante para las instituciones o personas interesadas. Metodológicamente se pretende que el presente trabajo sirva de consulta para investigaciones futuras.

La presente investigación será una guía teórica en nuevos conocimientos referentes en calidad de servicio en los trabajadores, labor que es no reconocida muchas veces por las instituciones públicas como el sector salud, que afecta en el clima laboral y en su rendimiento.

El resultado de esta investigación ayudará a los directivos de las instituciones en el reconocimiento y mejora en la gestión administrativa de las cunas-jardines que repercutirá en el rendimiento laboral de los trabajadores beneficiando a los usuarios directos que son los niños menores de 6 años.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación será bajo el enfoque cualitativo para Hernández Fernández Baptista (2010 p.492) Afirman: “Que las investigaciones cualitativas no se planean con detalle y están sujetas a las circunstancias de cada ambiente o escenario en particular. “es decir que este enfoque nos permite comprender el complejo mundo desde el punto de vista de las personas que la viven son estudios que se centran en los sujetos o el interior de un fenómeno a través de un proceso inductivo, donde el investigador interactúa con los participantes buscando respuestas, comprendiendo lo que expresan y sienten. El diseño de la investigación es el Estudio de Caso, de allí que Eisenhardt (1989) citado por Martínez (2006 p.176) define al estudio de caso como una estrategia investigativa cuyo objetivo radica en comprender la dinámica en contextos particulares o singulares significando el estudio de un caso o de varios casos donde la diversidad de estrategias proporcionen evidencia cualitativa o cuantitativa para contrastar con la realidad.

2.2 Escenario de estudio



Figura 2. Croquis de la ubicación del Instituto nacional del Niño

Empezaremos definiendo el lugar donde se realizará el estudio.

Hace 89 años aproximadamente y ante la necesidad de contar con un hospital que sea exclusivo para niños y adolescentes ya que los otros hospitales no se abastecían. Se construye el Hospital del Niño gracias a la labor loable de la Sra. limeña doña Juana Alarco de Dammert, con el tiempo conocida como “La abuela de los niños”, así mismo con la ayuda de otras instituciones, y mediante Resolución Suprema del 24 de agosto de 1923, que señalaba "... es deber del gobierno proponer a que dicha obra se lleve a cabo y tenga la orientación más adecuada a las necesidades del local...". Asimismo la Resolución Suprema del 11 de Octubre de 1923, creó arbitrios que se dedicaron exclusivamente al establecimiento y sostenimiento del hospital para niños. Teniendo un costo de 172,806.00.

Inaugurándose el 1 de noviembre de 1929, con el nombre de "Julia Swayne de Leguía"; bajo la presidencia de la República de don Augusto B. Leguía y el Dr. Carlos Krundieck como primer director general del hospital.

Abriendo sus puertas el 2 de enero de 1930, con la dirección general del Dr. Eduardo Goycochea. El primer día se atendieron sólo a siete pacientes pagando 0.7 centavos por consulta atendiendo localmente, pero por la necesidad de la población paso a ser hospital nacional siendo el primero especializado para niños.

Creándose nuevos consultorios y servicios de acuerdo a las enfermedades y por el consejo de médicos surge la escuela de Pediatría del Hospital del niño. En los años noventa, en el gobierno de Alberto Fujimori y la dirección general de la Dra. Virginia Baffigo, se reorganiza la denominación del hospital mediante Resolución Ministerial N° 002-92-SA, publicado el 18 de agosto de 1992, donde las entidades públicas entre ellas el Ministerio de Salud, cambia muchos hospitales públicos en institutos, para que se dediquen a la investigación de actividades científicas-tecnológicas es así que el Hospital del Niño se denominó Instituto Especializado de Salud del Niño.

En la actualidad tomando en cuenta las necesidades de salud de la población el instituto diseña campañas Extramuros, llevando profesionales médicos de diversas especialidades a los lugares más alejados del país atendiendo a los niños que por falta de recursos no pueden llegar a la ciudad descentralizándose la atención pediátrica.

Asimismo, los especialistas médicos, técnicos asistenciales, enfermeras y administrativos en salud del INSN están en constante capacitación a través de la Dirección de

Investigación y Docencia que prepara y diseña cursos que redundan en beneficio de nuestros usuarios: los niños y adolescentes.

Para la institución es importante también brindar beneficios a sus trabajadores es así que ante la preocupación de los trabajadores por tener un lugar donde dejar a sus hijos mientras laboraban, la institución en coordinación con el ministerio de salud logro que los hijos asistieran a la cuna jardín Dominguito Savio, pero por encontrarse lejos del Hospital las madres trabajadoras llegaban tarde a sus servicios ocasionando demoras en las atenciones a los pacientes, por tal motivo y siendo una prioridad para el hospital brindar este beneficio de dar atención a los hijos es que en el año 1988 se apertura con Resolución Directoral 1185-Use 02 la Cuna jardín del Hospital del niño iniciando su atención en la antigua casa del director en la Avenida Brasil N°664 a pocos metros del Hospital generando alegría tranquilidad a las madres trabajadoras. En sus inicios solo funcionaba como guardería para niños de 3 meses a 3 años de edad; con un horario de 7.45 am a 5pm a cargo de dos docentes y auxiliares personal que pertenecía al hospital. Ante la demanda se amplió la atención en el año 1993 no solo a niños menores de 3 años sino hasta los 5 años convirtiéndose en Cuna-Jardín e impartándose la educación Inicial necesitándose más personal que ingresaron bajo la modalidad de contratos temporales. Dándose una atención integral con servicios complementarios de alimentación, salud y cuidados personales.

Estando a cargo de profesionales todas tituladas en Educación Inicial y auxiliares con especialidad en atención a niños menores.

2.3 Participantes

Las personas que colaboraron con la presente investigación son las trabajadoras asistenciales y administrativas de los diversos servicios y áreas del hospital tanto nombrados o contratados bajo la modalidad CAS, pero que tienen una relación directa con el área de la Cuna Jardín por laborar en ella, o por ser usuario en la atención de sus hijos. En la presente investigación, Las entrevistas fueron realizadas a 7 participantes representativas e involucradas en el trabajo y atención que se realiza en la Cuna-Jardín del INSN de los cuales cuatro son profesionales,(representan el 57%) entre docentes, y profesionales de la salud dos auxiliares (representan el 29%) de educación y administrativo y un técnico (representa el 14%) de servicio social que oscilan entre los 30 y 60

siendo todas mujeres y trabajadoras nombradas y contratadas por el Instituto Nacional de Salud del Niño.

Los juicios para la elección de los colaboradores fueron:

- a. Ser trabajador de una Cuna-jardín
- b. Ser trabajador Asistencial y Administrativo
- c. Laborar de forma regular y continua
- d. Modalidad: Nombrado y contratado

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos en el proceso cualitativo de la investigación ocurre en el ambiente natural, cotidiano de los participantes en el día a día laboral, y es el investigador quien utilizando varias o una técnica recoge la información, revisando y analizando. Resaltando que los instrumentos a utilizar no son estandarizados, pues se trabaja con múltiples fuentes. Hernández, Fernández, Baptista (2010 p.409). Para este estudio se empleó la técnica de la entrevista que nos permite a través del dialogo obtener información del entrevistado (Wengraf 2012) citado por Hernandez 2014. La entrevista según (Denzin y Lincoln, 2012) citado por Balderas (2013 p.4) es el arte de hacer preguntas y de escuchar sus respuestas se dan en forma oral son preguntas que el investigador realiza y los participantes responden desde sus puntos de vista, opiniones sobre un tema específico.

Las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas y abiertas. Se utilizara la entrevista semiestructuradas, por ser más flexible, por adecuarse a los participantes, porque el entrevistador tiene el ritmo, control de la forma familiar o amistosa ,adecuando su lenguaje (Seidman, 2013, Hernández-Sampieri et al. 2013) citado por Balderas(2013),el entrevistador adecua su lenguaje según el lugar del entrevistado; teniendo como características las preguntas abiertas, neutras permitiendo recoger opiniones, experiencias que comunicarán los entrevistados (Vargas, 2012, p.127). El instrumento que se utilizó en la investigación fue la guía de entrevista que deben hacerse a cada entrevistado, y que son preguntas que guardan relación al tema investigado (Taylor y Bogdan, 1992, p.14), citado por Izcara (2014) por son flexibles porque pueden generar nuevas preguntas de acuerdo a temas nuevos que pueden surgir durante la entrevista. (Bonilla y Rodríguez, 2005, párrafo. 10).

2.5 Procedimiento

Se inició identificando el problema a investigar Calidad del Servicio en la Cuna Jardín del Instituto Nacional de Salud del niño: Caso de las trabajadoras Especialistas Administrativas Sector Salud, año 2019. Haciendo una visita al lugar para interactuar con los trabajadores informándoles sobre la investigación y a través de un consentimiento informado con la finalidad que estén bien informados sobre su participación enfatizando que era confidencial y en forma voluntaria y que se haría uso de la grabación se les invito a participar el día y la hora fue de acuerdo a la disponibilidad de las participantes y fue en el área donde trabajan; el instrumento utilizado fue una entrevista que se aplicó a los trabajadores del Hospital que tenían relación estrecho con la cuna jardín transcribiendo dichas entrevistas y colocándoles una enumeración respetando así su confidencialidad; con la finalidad de recabar información relevante para el estudio, así mismo hacer el procesamiento de la información consolidando los resultados para hacer la discusión y conclusiones de la investigación.

2.6 Método de análisis de información

El procedimiento de estudio se aplicará en función de la triangulación de los datos obtenidos del estudio de caso según Osses Bustingry, Sánchez Tapia, I. e Ibáñez Mansilla, F. (2018). El proceso de colección de datos consiste en recibir información de disímiles técnicas de manera sistemática, lo que nos brindara construcciones, relaciones para el logro de conjeturas que implica prestar atención a la práctica con cierta distancia, haciendo reflexión y preguntas al respecto.

2.7 Aspectos éticos

Según el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo (2017), se tomó en consideración para la elaboración de la siguiente investigación las recomendaciones éticas referentes al marco de la gestión pública, considerándose los siguientes aspectos éticos: Confidencialidad y política de protección de datos. Los instrumentos aplicados se hicieron con respeto a las personas participantes con el compromiso de tener en reserva sin divulgar la información. No discriminación y participación voluntaria. Se incluyó a todas las personas que voluntariamente decidieron colaborar con la investigación trabajadores de la Cuna-Jardín así

como de distintos servicios y áreas del Hospital que tienen una relación directa con la Cuna-Jardín. De su originalidad. El estudio se realizó de acuerdo a los planteamientos de autenticidad, con respecto a los derechos del autor y cero plagios, planteados en el artículo 16 de la Resolución de concejo universitaria N°0126-2017/UCV, cumpliendo el art. 16° de los derechos de autor de no realizar ningún tipo de plagio. Consentimiento informado. Los participantes en la investigación estuvieron informados del propósito del estudio y la importancia de su colaboración voluntaria y anónima para beneficio de los usuarios así como del Hospital por el servicio que se brinda a los niños hijos de los trabajadores.

Los aspectos éticos considerarán cuestiones tales como:

- a) Autorización de la institución para aplicar instrumentos.
- b) Veracidad de la información documental.
- c) Credibilidad de las opiniones productos de las entrevistas realizadas.
- d) Consentimiento informado (autorización para publicar nombres de instituciones o de personas).
- e) Respeto a los derechos de autoría en las citas y referencias según el estilo APA.

III. Resultados

Para describir los resultados, se empleó la técnica de la entrevista semi estructurada a través de ella se recogió información sobre el estudio calidad del servicio de las Especialistas Administrativas el instrumento utilizado fue el guion de entrevista que fue revisado por varios especialistas con experiencia en la calidad de servicio educativo permitiendo perfeccionarlo tomando en cuenta la población a la que va dirigido, seguidamente se procedió a la validación de expertos, como finalidad de poder recoger información que permita explicar el servicio de calidad que brinda las especialistas administrativas de la cuna-jardín y de acuerdo a los objetivos específicos planteados en la presente investigación, se ha tomado en cuenta 7 entrevistas realizadas a 7 participantes representativas e involucradas en el trabajo y atención que se realiza en la Cuna-Jardín del INSN de los cuales cuatro son profesionales,(representan el 57%) entre docentes, y profesionales de la salud dos auxiliares (representan el 29%) de educación y administrativo y un técnico (representa el 14%) de servicio social que oscilan entre los 30 y 60 siendo todas mujeres y trabajadoras nombradas y contratadas por el Instituto Nacional de Salud del Niño. importante recalcar que la mayoría de las entrevistadas conocen los servicios brindados por la Cuna-jardín.

De lo expuesto procederemos a presentar los resultados obtenidos por cada uno de los objetivos definidos en la presente investigación.

Respondiendo al objetivo específico, conocer la calidad del servicio en el cuidado infantil de los niños y niñas de la Cuna Jardín, en la sub-categoría: Nutrición las participantes entrevistadas reconocen que la nutrición brindada por el centro a los niños, es balanceada *P1 traen la cantidad de menestras, cereales, verduras que el niño necesita favorece en el aspecto de su desarrollo físico rica en nutrientes porque contiene sus vitamina, proteínas, carbohidratos, minerales todo lo que el niño necesita y ayuda al crecimiento del niño*, sin embargo dos participantes opinaron que faltan ensaladas para que se completa la alimentación. Así mismo en la sub-categoría cuidado personal, todas las participantes coincidieron en que el cuidado personal que se da a los niños tiene la finalidad de satisfacer las necesidades de alimentación, sueño, higiene, sin embargo una participante añadió que la infraestructura también interviene en el cuidado personal asegurando escaleras, ambiente donde los niños permanecen. En la sub-categoría apego las participantes concluyeron que el vínculo de apego es importante

resaltando el contacto corporal con los niños, P1 *es muy importante porque a través del contacto es donde se gana el afecto del niño*. Las actividades diarias que realizan para el logro de este vínculo P7 *se sienten identificados con la especialista, a la hora de realizar las actividades tienen la confianza al decirnos como se sienten*. El perfil de la especialista que atiende a los niños es básico para el desarrollo del apego P5 *se demuestra que la profesora está preparada para aplicar todo lo que sabe y eso implica también el apego*. El procesamiento de los resultados de esta sub categoría a través de la triangulación de datos, en la que se comparó las categorías apriorísticas con las respuestas de los entrevistados obteniendo los códigos de análisis y luego de ello un reagrupamiento a partir del cual se elaboró la siguiente red semántica: continuación presentamos este cuadro.

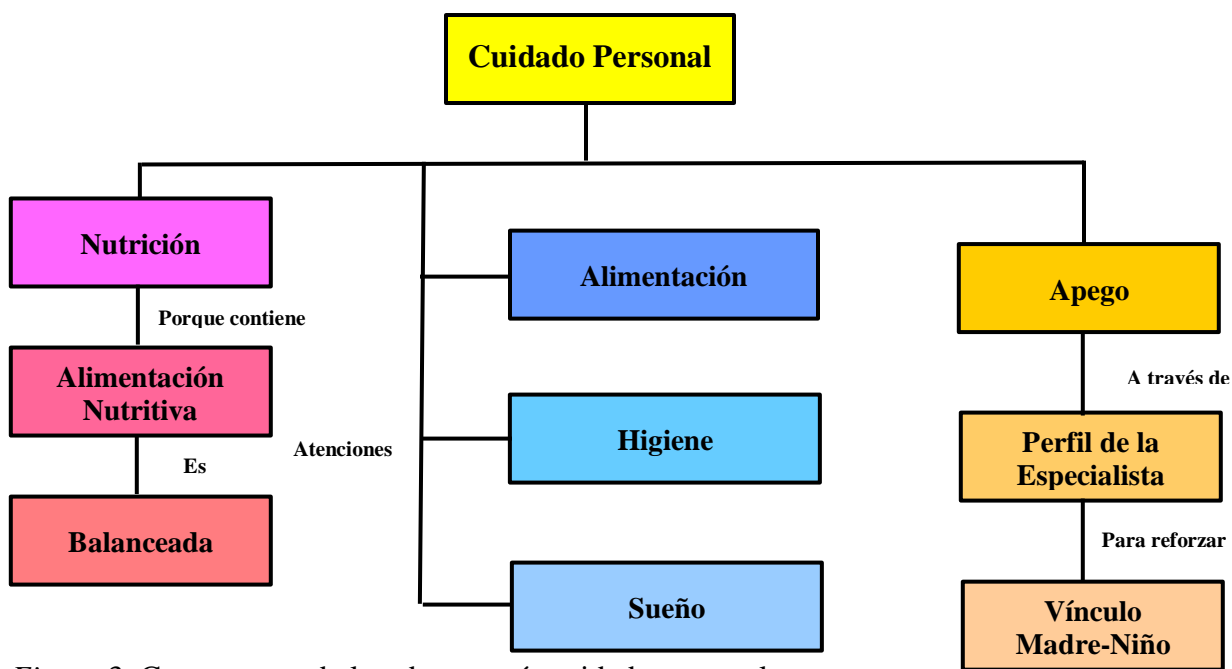


Figura 3. Componente de la subcategoría cuidado personal

Respondiendo al objetivo específico conocer la calidad del servicio en el cuidado de la salud de los niños y niñas de la Cuna Jardín del INSN en la sub-categoría campañas de salud se realizó seis preguntas con la finalidad que las participantes opinen sobre el tema, todas las entrevistadas coincidieron que las campañas de salud se realizan y ayudan al control de peso y talla de los niños, P2 *viene personal calificado aquí a la institución, vienen enfermeras para hacer este tipo de control del niño sano* resaltando la labor de algunos médicos como el Pediatra, Médico Físico, P1 *se realiza en la campaña de medicina física, los niños son evaluados haciendo*

despistaje de problemas de lenguaje, ocupacionales que necesiten terapias oftalmólogo, en la revisión y detección de anomalías para su diagnóstico y curación; sin embargo no sucedió lo mismo con la labor del Psicólogo, pues dos participantes recalcaron que el centro no contaba con un Psicólogo pues dos participantes recalcaron que el centro no contaba con un Psicólogo permanente, pero las veces que se ha necesitado lo solicitan al hospital. Solo una participante (P7) mencionó que también tenían control bucal, todas mencionaron que las docentes son las que detectan muchas veces problemas en los niños comunicando a los padres quienes los llevan al especialista para ser evaluados, al preguntarles sin consideraban que las campañas de salud favorecían a la calidad del servicio, respondieron sí, pero consideraron que la calidad estaba en detectar a tiempo alguna anomalía, solo una (P1) respondió que la realización de esas campañas de salud favorecen a la calidad del servicio pero eran pocas las programadas en el año. A continuación presentamos el siguiente componente.

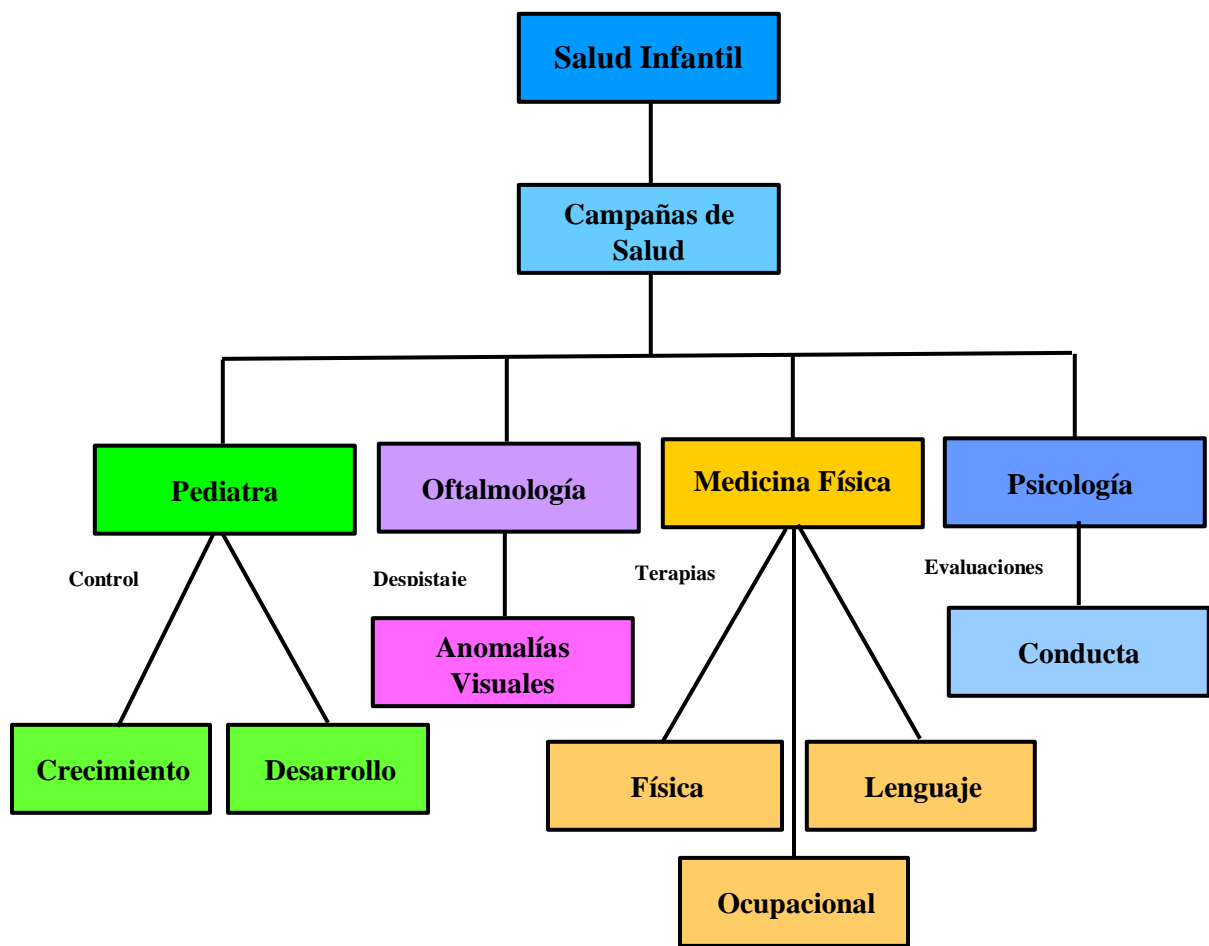


Figura 4. Componente de la subcategoría salud infantil

En el objetivo tres conocer la calidad del servicio en el aprendizaje infantil de los niños y niñas de la Cuna Jardín, en la categoría aprendizaje infantil que contiene tres sub-categorías, siendo una de ellas el desarrollo motor las participantes respondieron que se realizaba actividades para la coordinación motora gruesa y coordinación moto fina a través de taller de psicomotricidad, donde todas las actividades eran en función a la edad de los niños.

En la sub-categoría desarrollo cognitivo las participantes coinciden que el desarrollo de lenguaje es la expresión oral que se desarrolla en los niños más pequeño realizando actividades para lograrlo. En el desarrollo de las matemáticas las actividades realizadas parten del juego, material concreto a través de la manipulación, experimentación, adquiriendo las nociones básicas de matemáticas desde lo sensorial en los más pequeños hasta llegar a las nociones de tiempo, espacio, cantidad, tamaño, formas y sentido numérico. En la sub-categoría desarrollo afectivo las respuestas de (P1) *para el desarrollo afectivo se trabaja el respeto al niño como persona*, el desarrollo de las emociones se trabaja a través de la música, los juegos sociales, grupales donde los niños se interrelacionan y socializan (P3) *para el desarrollo social es importante la identificación personal con su familia, la interacción con los demás a través de su autonomía y respeto* .A continuación presentamos el siguiente componente.

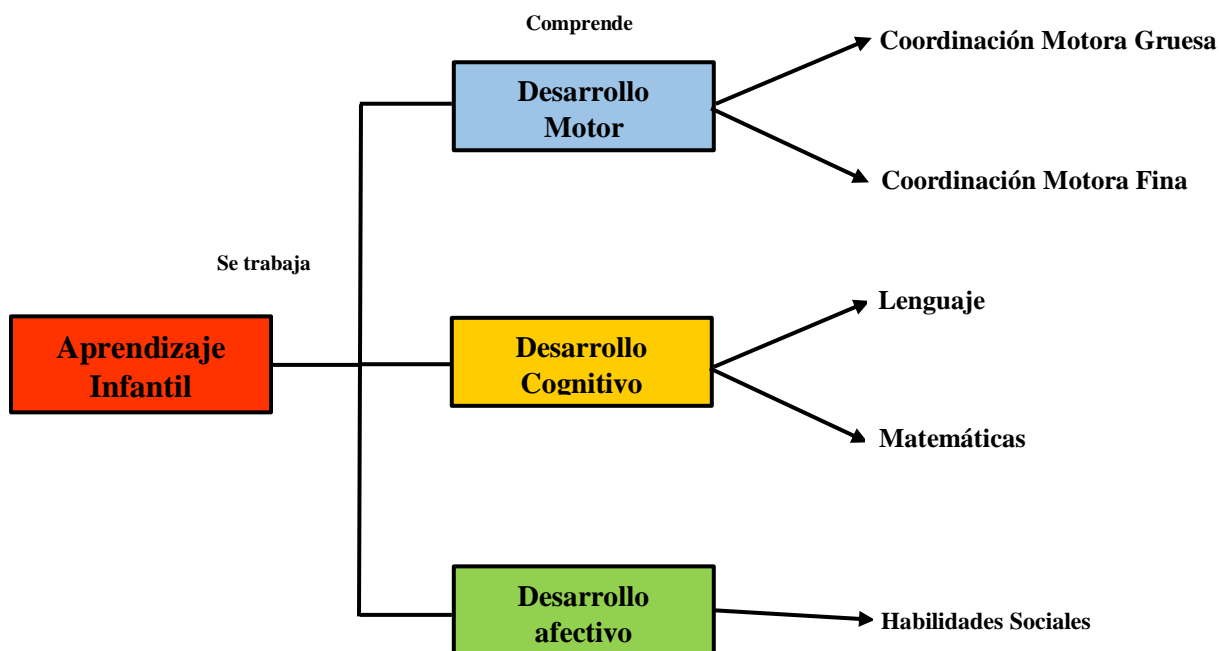


Figura 5. Componente de la subcategoría Aprendizaje infantil

Para el objetivo cuatro, conocer la calidad del servicio en la escuela de padres del niños y niñas de la Cuna Jardín en el sub-categoría temática las participantes tuvieron muchas coincidencias en sus respuestas donde manifestaron que la escuela de padres se realiza mensualmente programando los temas de acuerdo a la necesidad del niño (P1) *generalmente la escuela de padres se realiza mensualmente, la programación de los temas es en función de las necesidades de los niños*. Así mismo para la planificación se hace un diagnóstico de acuerdo a la realidad del aula, problemas en los niños, temas de interés de los padres.

Para la asistencia de los padres se realizan actividades de motivación como afiches, comunicados información oral por parte de las docentes, auxiliares y personal administrativo. A continuación presentamos el siguiente componente.

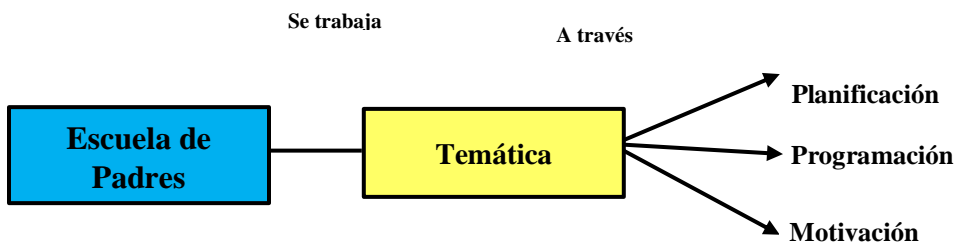


Figura 6. Componente de la subcategoría Escuela de Padres

IV. Discusión

Siendo el objetivo General Conocer la Calidad del Servicio de las especialistas administrativas de la Cuna-Jardín del INSN, donde hablar de Calidad es referirse a eficiencia y eficacia, es proporcionar un bien útil, de acuerdo al interés y necesidad del comprador o usuario Lepeley (2001), por lo tanto para su estudio y discusión se tomara en cuenta las categorías contempladas en los objetivos específicos, presentándose la información recibida de las entrevistas y procediendo a comprobar diferencias, similitudes con respecto a la teoría de la categoría estudiada considerando que es el resultado de un estudio de caso particular de estudio. En el objetivo específico conocer la calidad del servicio en el cuidado infantil de los niños y niñas se tomó en cuenta tres subcategorías la referente a nutrición Las respuestas de las entrevistadas coincidieron que la nutrición recibida es una alimentación nutritiva y balanceada, demostrándose que tienen conocimiento sobre la nutrición que reciben los niños en la cuna-jardín; como se afirma por el MINSA (2014,p.22), que nos refiere que nutrición es la ingesta de alimentos de acuerdo a nuestra necesidad nutricional de nuestro organismo siguiendo una dieta balanceada .Para Mejillones, Choez (2016) también en su estudio sobre la alimentación complementaria en niños de 0a 3 años en un centro infantil de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, a la conclusión que llegó es que recibir alimentos complementarios en el centro infantil es de suma importancia por ser ricos en nutrientes y a la vez ayuda al desarrollo del niño para evitar las enfermedades y mejorar la salud de los niños.

En la subcategoría cuidado personal, las entrevistadas coinciden que para brindar el servicio de cuidado personal se realizan actividades de higiene utilizando una variedad de canciones y juegos educativos para el logro de los hábitos como nos ilustra el artículo presentado por Mendioroz y Rivero (2019) Para mejorar la calidad educativa, es prioridad realizar investigaciones del desempeño docente. Las autoras han desarrollado proyectos referentes a la educación de infantes investigando, innovando permitiéndoles un análisis educativo real. Teniendo como resultado un proyecto de investigación, cuyo objetivo fue el reconocimiento, análisis, normalización, representación y hacer conocer las 100 buenas prácticas en Educación Infantil. La conclusión a la que se llegó a través de las expresiones de las docentes y sus anotaciones en el aula es que realizan un conjunto de actividades para la buena atención en educación infantil, siendo afirmado por Minedu (2016) que son momentos íntimos, primordiales en la vida del niño, donde interactúa, dándose una comunicación privilegiada con el adulto que

lo cuida siendo los momentos de alimentación, del baño, del cambio de pañales y de ropa descanso y de dormir” (p.13).

En la subcategoría apego sabemos que la persona que tiene a su cargo un niño pequeño tiene el conocimiento de los cuidados que debe brindar en la satisfacción de las necesidades y reconoce que el vínculo afectivo es importante para que se dé una adecuada interacción con el niño. Todas las respuestas de las entrevistadas fueron que realizan actividades que refuerzan el vínculo afectivo el personal encargado de atender a los niños reúne las condiciones para esta labor como se puede afirmar (P1) *Es muy importante porque a través del contacto es donde se gana el afecto del niño: las actividades que se realizan es a través de la estimulación individual en la cual se respeta mucho el ritmo de cada niño.* Las repuestas de las participantes se ven respaldadas por la siguiente definición: Es así que dentro de las practicas saludables está el vínculo afectivo, Para Bowlby(1989) citado por Minedu (2016) el apego “los niños y niñas son agentes sociales activos que buscan protección, cuidado y comprensión de sus padres, cuidadores a los que necesita para su supervivencia crecimiento y bienestar” (p.20) Se presentara la información recibida de las entrevistas y procediendo a comprobar diferencias, similitud con respecto a la teoría de la categoría estudiada considerando que es el resultado de un fenómeno particular de estudio.

Para el objetivo Conocer la calidad del servicio en el cuidado de la Salud de los niños y niñas de la Cuna-Jardín tuvo una subcategoría campañas de Salud, Esta subcategoría que tuvo seis preguntas las participantes en sus respuestas coincidieron la mayoría la falta de un psicólogo perenne en la cuna-jardín así mismo admitieron que la realización de las campañas de salud están a cargo de especialistas ayudan en el diagnóstico, despistaje prevención evaluación de enfermedades y que los padres tienen conocimiento, así mismo todas coincidieron que estas campañas favorecen a la calidad del servicio que brindan, como lo afirma el MINSA (2011) la salud infantil como un conjunto de acciones integrales, articuladas y secuenciales que serán logradas por las niñas y los niños, para optimo crecimiento y un desarrollo normal de sus habilidades motoras, de afecto, cognitivas y sociales, tomando en cuenta sus derechos y respetando su cultura. La salud infantil tiene sus componentes el crecimiento y desarrollo siendo el crecimiento, la condición en el niño y niña que demuestra incremento peso talla y longitud de acuerdo a las categorías normales esperadas, asimismo desarrollo, que es cuando el niño y la niña realizan las conductas evaluadas de acuerdo a su edad cronológica que corresponde”

MINSA (2011 p.14). Para recoger información que profundice esta subcategoría se les realizó seis preguntas que abarcaban la labor de especialistas de la salud todas coincidieron en que si se llevan a cabo las campañas de salud a cargo de diferentes especialistas de la salud así tenemos: *(P3) Mensualmente hacemos una actividad de talle y peso, se revisan las tarjetas de vacuna orientando a los padres que velan por el desarrollo del niño, para que esté de acuerdo al peso y talla según su edad. La labor del Pediatra ayuda a evitar la obesidad en los niños, el Psicólogo que apoya en detectar problemas psicológicos haciendo diagnósticos previos, el Médico Físico detecta problemas y diagnostica algunas lesiones músculo esqueléticas. La presencia del Oftalmólogo es importante a temprana edad podemos observar en los niños algunas deficiencias como miopía y se puede detectar y hacer el tratamiento respectivo. Estas campañas si ayudan mucho a la calidad servicio, porque con el apoyo de todas las docentes hacemos que el niño vaya desarrollándose, como está alimentándose, como está su peso y talla y como es su desarrollo a nivel general hábitos. La labor del Médico Físico es de rehabilitación porque va orientar a los padres. La labor del Oftalmólogo ayuda a corregir previniendo anticipadamente alguna anomalía. Las campañas de salud ayudan a detectar futuros problemas que puedan evitarse en los niños orientando a los padres y maestras para el mejor cuidado del niño.* Estas respuestas se ven reforzadas también con el artículo de Arce (2015) En este artículo el autor describe como se da el proceso de crecimiento y desarrollo del infante, enfatizando en los primeros años de vida, etapa por la cual el proceso alcanza rapidez cuestionando la política económica e nuestro país, y la importancia de su mejora que beneficiara a la sociedad en la calidad de los adultos. Siendo las conclusiones y recomendaciones, La importancia del adecuado cuidado temprano del infante para la construcción de una sociedad mejor que desarrolle una buena práctica de prevención en salud.

Para el objetivo Conocer la calidad del servicio en el aprendizaje infantil de los niños y niñas de la Cuna-Jardín se consideró tres subcategorías: desarrollo motor, cognitivo, afectivo con las preguntas que se plantearon para recabar la información sobre esta categoría aprendizaje infantil es así que los trabajos de investigación de Espinosa, Romance, Nielsen (2018) nos afirma que en la primera infancia el proceso educativo tiene relación directa con el desarrollo y crecimiento personal todas las experiencias de aprendizaje están relacionadas estrechamente al desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas y motoras siendo estimuladas a través de juegos interactivos, y creativos, es así que la presente investigación compara entre la

legislación y la teoría científica relacionada con el juego y actividades motoras en la educación de la primera infancia planteando Teniendo como conclusión, que el juego y la actividad motora son primordiales para el logro de estrategias educativas integrales, significativas y motivadoras que sean de calidad en la capacitación de los estudiantes de educación de la primera infancia complementándose con recursos digitales, tecnológicos. Así mismo para mejoras en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para Espinoza, Reyes y Cedeño (2019) En su artículo tuvo como objetivo brindar capacitación actualizada para los docentes que atienden a niños menores de tres años sobre el aprestamiento a las matemáticas y el desarrollo del aprendizaje significativo. Concluyendo en la importancia que las docentes apliquen estrategias metodológicas y didácticas y actividades lúdicas en la enseñanza de las matemáticas para el desarrollo de habilidades y aprendizaje de los primeros conceptos numéricos. Estos aportes se vieron evidenciados en la información que se obtuvo de las participantes todas tuvieron repuestas similares.

En la subcategoría Desarrollo motor Todas las respuestas de las entrevistadas para esta subcategoría fue las diversas actividades para el desarrollo de la psicomotricidad y la coordinación viso-motora como lo podemos corroborar (P1). *A través de la coordinación motora gruesa hacemos talleres de psicomotricidad donde el niño corre, salta, trepa libremente, actividades para desarrollar el equilibrio. Para la coordinación motora fina tenemos actividades de prensión, pinza, garabateo, construir torres, enhebrar y a las actividades previas de lecto-escritura.* Para la subcategoría desarrollo cognitivo las repuestas fueron las siguientes: De acuerdo a las respuestas para esta subcategoría todas las entrevistadas coincidieron en que desarrollan el lenguaje a través de la expresión oral y las matemáticas a través de las actividades lúdicas (P3) *Trabajamos mucho lo que son estructuraciones de oraciones, interpretar imágenes, que el niño se exprese de acuerdo a su edad, a través de oraciones, estimulando en todo momento con apoyo de los padres. Para el desarrollo de las matemáticas utilizamos más material concreto, que el niño pueda tocar, percibir a través de las nociones tempero espaciales, noción de cantidad, siempre a través del juego con el sentido numérico.* En la subcategoría desarrollo afectivo Todas las respuestas de las entrevistadas fueron que realizan actividades que refuerzan el vínculo afectivo el personal encargado de atender a los niños reúne las condición (P3) *Hacemos mucho lo que son canciones infantiles, trabajamos estados de ánimo, donde el niño expresa sus emociones como se sienten, damos el abrazo de oso. La*

maestra siempre toma en cuenta cómo se siente el niño, que lo expresa y el respeto por parte de los demás niños. Para el desarrollo social la identificación personal, con su familia, la interacción con los demás a través de la autonomía, el respeto a los demás. Como podemos apreciar todas las entrevistadas tienen respuestas similares de cómo trabajan estas subcategorías demostrando conocimiento sobre el tema tratado. Así mismo se reafirma las respuestas con Partiendo que el aprendizaje infantil según Ferreiro (2000) citado por Minedu (2016) “El niño es un aprendiz desde que nace. “Aprender es su oficio”, no necesita que le enseñen, por el contrario a través de la exploración, experimentación, curiosidad es que el adquiere el aprendizaje (p.12). Es como los niños hacen uso de sus habilidades capacidades destrezas apropiándose del conocimiento y manifestándolo siendo el entorno que los rodea y su carga genética dos factores que intervienen en el procesamiento de la información recibida, memoria, clasificación comprensión es decir en la resolución de los problemas. (Bjorklund, 2005; McAfee & Leong, 1994) citado por Minedu (2016 p.18). Heroman, y otros, (2011) citado por Minedu (2016) el desarrollo motor:” Hace referencia a adquirir en forma gradual (primero luego, después) los patrones motores gruesos (control cefálico, sentarse o pararse por sí solo, entre otros) así como el desarrollo de las partes finas que nos indica el progreso del niño (p.19). Para Bussey, (1992) citado por Minedu (2016) el desarrollo afectivo de los niños y los niños permite que aprendan entiendan y manejen sus sentimientos y de los demás, regulando y expresando sus emociones en forma apropiada, para que logren relaciones con su entorno e interactúen con sus pares Las respuestas dadas por las participantes fueron que en conjunto las especialistas trabajan el apego a través de diversas actividades reforzando el vínculo cuidadora-niño. Y actividades de socialización, para estimular el desarrollo social Para (Rubin, Bukowski y Parker, 1998) citado por Minedu (2016):” Es considerado el proceso donde los niños construyen su identidad (su yo), su autoestima, su seguridad, confianza en sí mismos y en el mundo que lo rodea, a través de las interrelaciones con sus pares significativos, sintiéndose una persona única (p.19).

Para el objetivo Conocer la calidad del servicio en la escuela de Padres de los niños y niñas de la Cuna-Jardín. Que tiene una subcategoría temática las participantes tuvieron similares repuestas así tenemos Para esta subcategoría las especialistas parten de un diagnóstico en base a las necesidades intereses del niño realizándolo mensualmente y motivando la participación de los padres como lo afirma (P3) *Primero hacemos un diagnóstico en la primera reunión con los padres donde ellos ayudan a reconocer los problemas de aula. Los talleres se realizan*

mensualmente, le entregamos a inicio del año el cronograma de las reuniones para promover la participación a través de una cartilla premiándolo con diplomas. Todas concluyeron que hacen planificación y la participación de los padres en la escuela como podemos afirmarlo con el estudio de Razeto, Alicia. (2018). Este artículo realizado en Chile. Los resultados señalaron expectativas altas hacia las familias en lo que se refiere a participación, así mismo una evaluación de las mismas describiéndose las estrategias que se implementaran como: actividades festivas, de recreación y celebración de la familia interacciones con los docentes, directivos; escuela para padres las visitas sociales, el uso de la tecnología para mejor comunicación con los padres.

V. Conclusiones

Durante el desarrollo de la investigación cualitativa, se ha tratado de explicar la calidad del servicio de las especialistas administrativas de la cuna-jardín del Instituto Nacional de Salud del niño a través de las categorías: Cuidado infantil, salud infantil, aprendizaje infantil y escuela de padres llegando a las siguientes conclusiones:

Primero: De la categoría Cuidado infantil partiendo de la comparación con la teoría y los enunciados de las participantes podemos decir que las especialistas conocen cuales son las actividades y tienen bien claro las funciones a realizar para el desarrollo de las mismas que van desde cómo dar la atención en los cuidados personales de alimentación, higiene, sueño, y el perfil de la especialista para el desarrollo del apego tan primordial en los primeros años al niño.

Segundo: En la categoría salud infantil se pudo observar que las participantes tienen el conocimiento de la labor que realizan los diferentes especialistas de la salud en las campañas todas afirmaron que gracias a las campañas se hacían los diagnósticos detectando anomalías y enfermedades a tiempo y mantenían informados a los padres para que ellos cumplan con las indicaciones dadas. Sin embargo todas afirmaron que la presencia del psicólogo era de ausencia, pero si su presencia en las campañas que no eran suficientes.

Tercero: En la categoría aprendizaje infantil se pudo observar el mayor conocimiento respecto a las actividades pedagógicas realizadas tomando en cuenta la edad y etapa de desarrollo de los niños así mismo explicaron las estrategias metodológicas que trabajan y como estas ayudan en el aprendizaje cognitivo, motor y afectivo.

Cuarto: En la categoría de Escuela de padres se confirmó que las especialistas desarrollan los talleres de escuela para padres en base a una planificación que va desde un diagnóstico para la programación de los temas a tratar en base a las necesidades del niño, interés de los padres.

Quinto: De acuerdo a los resultados de las entrevistas las especialistas desarrollan un trabajo de calidad en las distintas áreas pedagógicas, pero la calidad del servicio debe ser reconocida como tal primero por las mismas especialistas, por los usuarios, y directivos de la cuna-jardín y del Instituto Nacional de Salud del Niño.

V. Recomendaciones

- Primero:** Para la categoría Cuidado infantil se recomienda que las especialistas deben organizar las actividades que realizan con la finalidad de diseñar una guía práctica de cuidados personales con la finalidad que sirva de documento de consulta para otras instituciones que brinden los servicios.
- Segundo:** Para la categoría salud infantil se recomienda que la dirección de la Cuna-Jardín en coordinación con el área de asistencia médica a fin de contar con un psicólogo permanente para la Cuna-Jardín para que coordinadamente se trabaje con las especialistas en la detección, diagnóstico de los problemas que puedan presentar los niños.
- Tercero:** En la categoría aprendizaje infantil se puede afirmar que las especialistas a cargo tienen el mayor conocimiento respecto a las actividades pedagógicas realizadas así mismo el manejan y aplican diversas estrategias metodológicas ayudan en el aprendizaje cognitivo, motor y afectivo de los niños por lo que se recomienda hacer talleres de aulas abiertas a fin que los usuarios y directivos del INSN puedan observar y conocer el trabajo que realizan.
- Cuarto:** Para la categoría de Escuela de padres se recomienda que las especialistas desarrollen los talleres utilizando el Marketing con la finalidad de dar a conocer también el trabajo que realizan con los niños.
- Quinto:** Para el empoderamiento y reconocimiento por parte de los usuarios de la calidad del servicio que brinda la cuna-jardín del instituto nacional de salud del niño que realizan las especialistas deben recibir capacitaciones, porque aun teniendo el conocimiento de las acciones y actividades así como el manejo de estrategias metodológicas y saber cómo aplicarlas las especialistas desconocen que el trabajo desarrollado con los niños es de calidad y debe ser reconocido por todos los usuarios y trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño.

VII. Propuesta

En la actualidad el término calidad es indispensable y muy importante en todas las instituciones que brindan servicios a los clientes, debido a la competitividad y avances tecnológicos que obligan a las instituciones a ser más rigurosas en los servicios que ofrecen, diferentes autores afirman que la calidad es un bien útil para compensar necesidades del ser humano al obtener un servicio o producto; es decir la eficacia es responder a los intereses del comprador o beneficiario es el conjunto de características técnico-científicas, es decir un acumulado de habilidades, metodologías, herramientas y procedimientos que permiten las evidencias de la calidad sistemática y continuamente humana y material que debe obtener el interés de los consumidores, usuarios en el conocimiento decidido de su bienestar. La calidad también está presente en las instituciones educativas de todo el nivel inicial, primario, secundario, superior y universitario.

En este sentido se considera el uso de estándares de calidad, en la gestión educativa que se medirán a través de un conjunto de indicadores, metodologías y herramientas que permitirán identificar el nivel de avance hacia los niveles esperados de calidad.

7.1 Descripción

La Cuna-Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño da atención a los hijos de los trabajadores tanto asistenciales como administrativos, con un horario corrido de 12 horas desde las 7.am hasta las 8.00pm brindando los servicios de atención integral, cuidado personal, servicio educativo, atención de salud con la finalidad que los padres trabajadores puedan laborar con tranquilidad y confianza que sus hijos están siendo atendidos por personal calificado.

Sin embargo el trabajo que realizan las especialistas profesionales y auxiliares no es muchas veces reconocido, por parte de los usuarios que son los padres (trabajadores) a pesar que ellas conocen y realizan un buen trabajo de atención integral con los niños.

Por lo que es urgente que la Calidad del servicio que ofrece la Cuna-jardín del INSN sea evaluada para conocer el nivel alcanzado.

7.2 Ventajas y desventajas

PROPUESTA	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Sistema de evaluación del nivel de Calidad del Servicio que brinda la Cuna-Jardín del INSN de Calidad en el Servicio de Calidad	Elevaría la imagen de la Cuna-Jardín por parte de los usuarios, directivos de la institución hospitalaria así como sería un modelo piloto para las demás instituciones educativas de los diferentes ministerios.	Las especialistas muestran cierto temor al ser No contar con el financiamiento para el sistema de evaluación de la Calidad.

7.3. Justificación y explicación de la propuesta (importancia, viabilidad)

La presente propuesta permitirá elevar la imagen institucional, pues en la actualidad la calidad educativa está en ascenso como la competitividad, en los servicios que se brinda es algo que no se detiene, cambia y mejora, colocando en un sitio preferencial no solo a la institución educativa sino a todos los agentes educativos que laboran y hacen posible este reconocimiento.

7.4. Planteamiento de actividades y recursos necesarios

Las actividades se inician con elevar la propuesta al Directora de la Institución educativa en un primer momento con la finalidad que se eleve a las instancias superiores de la Institución Hospitalaria para su discusión y aprobación.

7.5. Cronograma de actividades.

PLANIFICACIÓN	MESES															
	Dic 2019				Ene 2020				Feb 2020				Mar 2020			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento a la dirección de la Cuna Jardín				x												
Dirección general del Instituto Nacional de Salud del Niño																
Lo deriva a la dirección de Personal y recursos Humanos							x									
Esta dirección lo deriva al área de Gestión de la Calidad.									x							
Realiza las coordinaciones con las instituciones que brindan el servicio de evaluación.												x				

7.6 Evaluación y control

Al ser una propuesta institucional su camino administrativo es de orden regular al pasar las respectivas instancias hasta su aprobación y ejecución.

Referencias:

- Abello, R (2009). La investigación en Ciencias Sociales: *Sugerencias prácticas sobre el proceso*. Artículo de Reflexión. Investigación y desarrollo vol. 17, n° 1 (2009) - issn 0121-3261. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/viewFile/808/460>
- Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso, Mejías Acosta, Agustín Alexander. (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=en.
- Ávarez Taylor, R., Florez Gonzales, K., & Calero Borgc, W. (2019). *Elementos curriculares que rigen la calidad educativa en estudiantes de Ingeniería Agroforestal*, URACCAN Recinto Nueva Guinea 2015-2017. Revista Universitaria Del Caribe, 21(02), 33- 43 <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/ruc.v21i2.7762>
- Arce, Melitón. (2015). *Crecimiento y desarrollo infantil temprano*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 32(3), 574-578. Recuperado en 11 de febrero de 2020, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000300023&lng=es&tlng=es
- Arraiz Martínez, Guillermo Antonio (2014). *Teoría fundamentada en los datos: un ejemplo de investigación cualitativa aplicada a una experiencia educativa virtualizada en el área de matemática*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, ISSN: 0124-5821. Nacional de Salud Lima, Perú. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?=363/36342789023>
- Balderas Gutiérrez Ivonne (2013) *investigación cualitativa características y recursos*, recuperado de <http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/subjetividad.pdf>

Bernard van Leer Foundation, 2017 *Early Childhood Matters* (ISSN- 1387-9553), recuperado de https://bernardvanleer.org/app/uploads/2017/06/EPI-2017_final.pdf#page=72

Camac Lozano, Henry Rodrigo (2018) (Tesis Doctoral): *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – lima, 2017*, recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22404>

Cconchoy Ignacio, Coca Jurado, Maribel Magaly (2017) (Tesis Doctoral): *Nivel de conocimiento de padres sobre alimentación infantil y estado nutricional de preescolares del colegio Unión 2017*, recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8709>
<http://dx.doi.org/10.20511/USIL.thesis/8709>

Cortés, A. y García, G. (2017). *Estrategias pedagógicas que favorecen el aprendizaje de niñas y niños de 0 a 6 años de edad en Villavicencio- Colombia*. Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, RIIEP, 10(1), 125 - 143. doi:<https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2017.0001.06>

Cuellar Cartaya, María Elena, Tenreyro Mauriz, Miriam y Castellón León, Gisela. (2018). *El juego en la educación preescolar: fundamentos históricos*. Conrado, 14(62), 117-123. Recuperado en 25 de diciembre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000200020&lng=es&tlng=pt.

Chaverra Fernández Beatriz Elena, Didier Fernando Gaviria Cortés, Enoc Valentin González Palacio (2019) *El estudio de caso como alternativa metodológica en la investigación en educación física, deporte y actividad física. Conceptualización y aplicación*, recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Beatriz_Chaverra/publication/328792341

Decreto Supremo N°002-2007 MIMDES

Dirección General de Promoción de la Salud. Lima Ministerio de Salud, 2011.64p.

Directiva N° 073-2006-DINEBR-DEI) MINEDU

Documento técnico de sistematización de *evidencias para lograr el desarrollo infantil temprano* aprobada por Resolución Suprema N° 413-2013-PCM. (2016) recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/5091>
DOI: <http://dx.doi.org/10.15366/didacticas2019.20.004>

Duque Oliva, Edison Jair (2005). *Revisión del concepto de Calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 15(25).64-80 recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81802505>

Escribano Hervis, Elmys. (2018). *El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina*. Revista Educación, 42(2). 717-739. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>

Espinoza Cevallos, Carmen Elizabeth, Reyes Cedeño, Clelia Consuelo y Rivas Cun, Héctor Iván. (2019). *El aprestamiento a la matemática en educación preescolar*. Recuperado en 28 de noviembre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100193&lng=es&tlng=es.

Espinosa Francisco, Romance Ángel, Nielsen Adriana. (2018) *Games and physical activity as indicators of quality in Early Childhood Education*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6736335>

Falabella, Alejandra, Cortázar, Alejandra, Godoy, Felipe, González, María Paz y Romo, Francisca. (2018). *Sistemas de aseguramiento de la calidad en Educación Inicial*

Lecciones desde la experiencia internacional. Gestión y política pública, 27(2), 309-340. Recuperado en 04 de enero de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792018000200309&lng=es&tlng=pt.

Fernández López, Elvia Amparo (2018) (Tesis Doctoral): *Factores socio educativos que favorecen la retención escolar en la institución educativa del nivel inicial Las Palmas, del Distrito de Surco – Lima*, recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20325>

Gabatz, Ruth Irmgard Bärtschi, Schwartz, Eda, & Milbrath, Viviane Marten. (2019). *Institutionalized child care experiences: the hidden side of work*. Revista Gaúcha de Enfermagem, 40, e20180412. Epub October 17, 2019. <https://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180412>

Galarza López, Judith. Respuesta a la carta enviada al Editor científico de la revista Educación Médica Superior sobre el artículo: *Metodología para evaluar la calidad de la formación del estudiante en la Escuela Latinoamericana de Medicina*. Educ Med Super [online]. 2018, vol.32, n.4, pp.6-24. ISSN 0864-2141, recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000400003

Ginger Navarrete Mendieta, María Elena Vera Gordillo, Katherine Janela Idrovo Castro (2019) *Un nuevo mundo educativo: organización, funcionamiento y estructura. Una propuesta a la educación ecuatoriana* Vol 3, No 26 (2019) <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.459>

Gutiérrez Duarte, Socorro Alonso y Ruiz León, Mara. (2018). *Impacto de la educación inicial y preescolar en el neurodesarrollo infantil*. IE Revista de investigación educativa de la REDIECH, 9(17), 33-51. Recuperado en 27 de diciembre de 2019, recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000200033&lng=es&tlng=es.

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta edición) por McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hervis Escribano Elmys (2018) *El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina*. Revista de Educación vol 42, NUM 2 Publicado JUN 23, 2018, DOI 10.155117/REVEDU.V42I2.27033

Henao Nieto, Daniel Eduardo; Giraldo Villa, Adriana y Yepes Delgado, Carlos Enrique. *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud*. Rev. Gerenc. Polit. Salud [online]. 2018, vol.17, n.34, pp.69-80. ISSN 1657-7027. <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>.

Hernández Carrera Rafael M. (2014) *La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada*. Recuperado de http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_5.pdf

Huerta Ramón, Ricard. (2018). *O proyecto Mujeres Maestras del Perú: estudio de caso sobre identidades de ensino*. Education, 27(52), 4662. <https://dx.doi.org/10.18800/educacion.201801.003>

Hoddinott, Alderman, Behrman and Susan Horton (2013) *The economic rationale for investing in stunting reduction* John Hoddinott. <https://doi.org/10.1111/mcn.12080>

Izcara Palacios, Simón Pedro (2014) *Manual de investigación cualitativa*. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4613>

Infante, Armada, Sinche (2019) *Escuela para padres; Reflexión social y ciudadana; Actores educativos y sociales*; Educación. Madrid. Recuperado de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/687914>

- Jacques-P., V., & Boisier-O. Guv. (2019). *La calidad en las instituciones de educación superior. Una mirada crítica desde el institucionalismo*. Educación. 43(1). Retrieved from. Recuperado de <http://link.galegroup.com/apps/doc/A583693662/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=58bd8a>
- Lepeley Maria Teresa (2001) *gestión y Calidad en Educacion*. Chile:Mc Graw-Hill,2001.Recuperado de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=8951>
- Ley general de Educación Decreto Ley 19326 (sección III)
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General
- López-Boo, Florencia Araujo, María Caridad Tomé, Romina (2016) *¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil?* Guía de herramientas. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4228>
- Mendioroz Lacambra, A.M. y Rivero Gracia, P. (2019). *Componentes y dimensiones que caracterizan una buena praxis en Educación Infantil (0-3 años)*. Revista de Investigación Educativa, 37(1), 217-230. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.37.1.318521>
- Manuel Ildefonso Ruiz Medina, María del Socorro Borboa Quintero, Julio César Rodríguez Valdez (2013) *El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales TLATEMOANI* Revista Académica de Investigación Editada por Eumed.net No. 13 – Agosto 2013 España ISSN: 19899300 revista.tlatemoani@uaslp.mx
- Mejillones Rodríguez, Mayler Meledy Choez Parrales, Fanny Leonor (2016). *Alimentación complementaria en niños de 0 a 3 años en el Centro de Desarrollo Infantil “Chikitines” de la ciudad de (Guayaquil - Ecuador), en el periodo de octubre 2015 a febrero del 2016*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5221>

MINEDU (directiva n° 073-2006-dinebr-dei)

MINEDU (2016) *El valor Educativo de los cuidados infantiles*. Guía de orientación para la atención a los niños y niñas de 0 a 3 años. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/guia-de-cuidados-infantiles.pdf>

MINSA (2011) *Gestión de Promoción de la Salud en Instituciones Educativas para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>

Morales Saavedra, Evelyn Alejandra (2016) (Tesis Doctoral). *Influencia del liderazgo directivo en el clima organizacional de dos centros educativos pertenecientes a una cadena de jardines infantiles y salas cunas de la Región Metropolitana - Chile*. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21474>

MINSA (2014) *Modulo Educativo para la Promoción de la alimentación y nutrición saludable dirigida al personal de salud*/Ministerio de Salud. Dirección Regional de Promoción de Dirección de Educación para la Salud-Lima: Ministerio de Salud; 2014

Martínez Carazo, Piedad Cristina. *El método de estudio de caso: Estrategia Metodológica de la Investigación Científica* Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>

Martínez Godínez Verónica Laura (2013) *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33109969/Metodos_tecnicas_e_instrumentos_de_investigacion.pdf?

Niño, V (2011). *Metodología de la Investigación. Diseño y Ejecución*. Ediciones de la U - Calle 24 A No. 43-22 - Tel. (+57-1) 4810505, Ext. 114. Primera edición: Bogotá, Colombia, mayo de 2011. Recuperado de

<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

Núñez Caneo, Macarena (2017) Estudio de caso: *Diagnostico de problemáticas de gestión pedagógica en el jardín infantil Santa María* = Diagnosis of problematics on educational management in Santa María's preschool Tesis (Magister en Educación mención Dirección y Liderazgo Educacional)--Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21537>

Nunes, Maria Fernanda Rezende y Corsino, Patrícia. (2019). *Reading and Writing in Early Childhood Education: Contexts and Practices Under Debate*. Cadernos de Pesquisa, 49 (174), 100-129. Epub December 09, 2019.<https://dx.doi.org/10.1590/198053146109>

Núñez Luis, Giordano Marisol, Menacho Isabel, Vargas Irene, Uribe Cecilia, Rodríguez Luis (2019) *Competencias Administrativas en la Calidad del Servicio en las Instituciones Educativas del Nivel Inicial*. Volumen 9-Numero1
DOI:<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

Osses Bustingorry, S., Sánchez Tapia, I., & Ibáñez Mansilla, F. (2018). *Investigación cualitativa en educación. Hacia la generación de teoría a través del proceso analítico*. Estudios pedagógicos, 32(1), 119-133. doi: 10.4067/S0718-07052006000100007

Padrón, J y Camacho, H (2000). *¿Qué es investigar? Una respuesta desde el Enfoque Epistemológico del Racionalismo Crítico*. Telo Vol. 2 (2): 314-330,200 Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Kuk4j2ng1WwJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6436308.pdf+&cd=1&hl=qu&ct=clnk&gl=pe>

Peralta Miranda, P., Stefanell Santiago, Ítala C., Cervantes Atia, V., & Salgado Herrera, R. P. (2018). *Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de*

Barranquilla. Ciencias Administrativas, (11), 017. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4039>

Pérez E. R., Rizzoli C. A., Alonso C. A. y Reyes M. H. (2017). *Avances en el Desarrollo Infantil Temprano: Desde Neuronas Hasta Programas a Gran Escala*. *Bol Med Hosp Infant Mex*. 2017; 74(2):86---97. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/bmim/v74n2/1665-1146-bmim-74-02-00086.pdf>

Proyecto ley2391/2017CR, *Promueve la escuela para padres y/o madres de familia (EPAMAFA) en las instituciones educativas de la educación básica*.

Ramírez, Beatriz and Viatela, Cristina, Assesment: *Without It There is No Quality* (July 21, 2017). *Revista turismo y sociedad*, No. 20, Enero-Junio de 2017. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3006639>

Ruiz, L., Torres Martínez, G., & García Céspedes, D. (2018). *Desafíos de la Educación Superior. Consideraciones sobre el Ecuador*. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 8-16. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.617>

Razeto, Alicia. (2018). *Estrategias para promover la participación de familias en la educación de niños en escuelas chilenas*. *Educação e Pesquisa*, 44, e180495. Epub September 17, 2018. <https://dx.doi.org/10.1590/s1678-4634201844180495>

Ser Ortiz - HELIOS, (2019), *Historia de la Educación Inicial*, journal.upao.edu.pe. Recuperado de <https://blog.derrama.org.pe/emilia-barciaboniffatti-pionera-educacion-inicia>

Torres Fragoso, Jaime y Luna Espinoza, Ignacio. *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. *Contad. Adm [online]*. 2017, vol.62, n.4, pp.1270-1293. ISSN 0186-1042. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

Valdiviezo López Raúl (2017) (Tesis Doctoral), *Evaluación de los resultados de gestión para la mejora de la calidad en las oficinas de Gestión de la Calidad de Es-Salud*, Lima, 2017 (Universidad César Vallejo, 2017).

Vargas Jiménez Ileana (2012), *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y Retos*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945773>

Vera, Jorge y Trujillo, Andrea. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Contaduría y administración, 63(2) <https://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Venegas Peña, Nataly del Pilar (2016) (Tesis Doctoral), *Competencias de liderazgo pedagógico desarrolladas por programa Quik en directoras de salas cunas y jardines infantiles de Valparaíso, un estudio de caso*. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21599>

Anexo 1
Matriz de consistencia

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN. Calidad del Servicio en la Cuna-Jardín del Instituto Nacional de Salud del niño: Caso de las trabajadoras Especialistas Administrativas Sector Salud, año 2019

Doctorando: Patricia Monica Guerrero Salazar

Categorías	Subcategorías	Criterios	Item de preguntas	objetivo
<p>1. Cuidado Infantil</p> <p>MINEDU (2016) define el cuidado infantil:” Como los momentos íntimos muy importantes en la vida de un niño, donde interactúa, dándose una comunicación privilegiada con el adulto que lo cuida siendo los momentos de alimentación, del baño, del cambio de pañales y de ropa descanso y de dormir” (p13)</p>	<p style="text-align: center;">Nutrición</p> <p>MINSa (2014) Es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades nutricionales del organismo. Una buena nutrición (una dieta suficiente y balanceada combinada con el ejercicio físico regular) es un elemento fundamental de la buena salud.(p22).</p> <p style="text-align: center;">Cuidado Personal</p> <p>MINEDU (2016) define el cuidado infantil:” Como los momentos íntimos muy importantes en la vida de un niño, donde interactúa, dándose una comunicación privilegiada con el adulto que lo cuida siendo los momentos de alimentación, del baño, del cambio de pañales y de ropa descanso y de dormir” (p13).</p>	<p>Higiene, aseo personal</p> <p>Vinculo madre-niño, cuidadora-niño Seguridad afectiva</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo garantiza que la alimentación de los niños es nutritiva? 2. ¿De qué manera se demuestra que la alimentación favorece al desarrollo del crecimiento? 3. ¿Qué actividades de cuidado personal brindan a los niños? 4. ¿Qué acciones educativas realizan para garantizar la calidad en el cuidado personal de los niños? 5. ¿Cree Ud., que el perfil de la especialista es importante para las prácticas de apego? 6. ¿Utilizan actividades educativas para fortalecer el vínculo de apego con los niños? explique. 7. ¿Qué actividades realizan para el control del niño sano? 8. ¿Qué opina de la labor del Pediatra, ayuda en el control del niño? 9. ¿Cree Ud., que las campañas de salud favorecen en la calidad del servicio? 	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer la Calidad del Servicio de las especialistas administrativas de la Cuna-Jardín del INSN. Siendo los objetivos específicos</p> <p>Objetivo Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la calidad del servicio en lo cuidados infantil de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN. 2. Conocer la calidad del servicio en el cuidado de la Salud de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN. 3. Conocer la calidad del servicio en el aprendizaje infantil de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN.

<p>2. Salud Infantil El MINSA (2011) define la salud infantil como una agrupación de acciones integrales, articuladas y secuenciales que deben ser logradas por las niñas y los niños, para un adecuado crecimiento y un desarrollo normal de sus habilidades físicas emocionales, cognitivas y sociales, tomando en cuenta sus derechos revalorando su cultura. (p14).</p>	<p style="text-align: center;">Apego</p> <p>El apego según Bowlby (1989) citado por MINEDU (2016) Es el vínculo específico mágico entre madre-niño o cuidadora-niño. Del apego dependerá el andamiaje para que el niño y la niña desarrollen todas las relaciones, las interacciones necesarias con su entorno, El papel de la familia la escuela son primordiales en brindar las habilidades necesarias para que los niños sepan desenvolverse con seguridad y autonomía en la sociedad (p17).</p> <p style="text-align: center;">Crecimiento</p> <p>“Condición en el niño y niña que evidencia ganancia de peso e incremento de longitud y talla de acuerdo a los rangos de normalidad esperados” MINSA (2011p14).</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo</p> <p>“Cuando el niño y la niña ejecutan todas las conductas evaluadas según su edad cronológica correspondiente” MINSA (2011p14).</p>	<p>Buen peso y talla de acuerdo a su edad.</p> <p>Conductas pertinentes a su edad cronológica</p> <p>Psicomotricidad, actividades de segmentos gruesos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Qué opina de la labor del Psicólogo en la campaña de salud? 11. ¿Qué opina del Médico Físico en la campaña de salud del niño? 12. ¿Qué opina del Oftalmólogo en la campaña del niño? 13. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de la coordinación motora gruesa? 14. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de la coordinación motora fina? 15. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo del lenguaje? 16. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de las matemáticas? 17. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo emocional del niño? 18. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo social? 19. ¿De qué manera planifican los talleres para padres? 20. ¿La programación de los temas de interés para los padres como lo realizan? 21. ¿Qué acciones realizan para promover la participación activa de los padres? 	<p>4. Conocer la calidad del servicio en la escuela de Padres de los niños y niñas de la Cuna-Jardín del INSN.</p>
--	---	--	---	--

<p>3. Aprendizaje Infantil Según Ferreiro (2000) citado por MINEDU (2016) “El niño es un aprendiz desde que nace. “Aprender es su oficio”, no espera que le enseñen, sino que indaga, explora y experimenta movido por su curiosidad” (p12).</p>	<p>MINEDU (2016) El desarrollo motor:” Se refiere al proceso de adquisición gradual (unos después de otros) del control de las conductas motoras gruesas (control cefálico, sentarse o pararse por sí solo, entre otros) y finas (coger objetos, por ejemplo) que sirven como indicadores del progreso (p19)</p> <p>Para MINEDU (2016) El desarrollo cognitivo:” Es como los niños hacen uso de sus habilidades capacidades destrezas apropiándose del conocimiento y manifestándolo siendo el entorno que los rodea y su carga genética dos factores que intervienen en el procesamiento de la información recibida, memoria, clasificación comprensión es decir en la resolución de los problemas. (p18)</p> <p>MINEDU (2016) El desarrollo afectivo Implica que las niñas y los niños aprendan a entender sus propios sentimientos y los de los demás, a regular y expresar sus emociones apropiadamente, a formar relaciones con los demás y a interactuar en grupos.(19)</p>	<p>Nociones, clasificación discriminación, lenguaje verbal y lenguaje no verbal</p> <p>Control de emociones, actividades grupales</p> <p>Realidad problemática, Acompañamiento, orientación, motivación</p>		
--	--	---	--	--

<p>4. Escuela de padres</p> <p>Según artículo 2 del proyecto ley 2391/2017CR “Es una estrategia de formación optativa y de acompañamiento que realiza la institución educativa a través del comité de tutoría y orientación educativa con el objeto de involucra a las familias en el proceso formativo de sus hijos....”</p>	<p>Temática: Según artículo 3 del proyecto ley 2391/2017CR los temas deben ser flexibles y pertinentes a la realidad de cada institución educativa, y promueven el desarrollo y promoción de los ejes transversales de la educación peruana.</p>			
--	--	--	--	--

ENTREVISTAS DIRIGIDAS A: Trabajadores del Instituto Nacional del Niño que tengan relación directa con el servicio que brinda la Cuna-Jardín.

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Preguntas de la entrevista

1. ¿Cómo garantiza que la alimentación de los niños es nutritiva?
2. ¿De qué manera se demuestra que la alimentación favorece al desarrollo del crecimiento?
3. ¿Qué actividades de cuidado personal brindan a los niños?
4. ¿Qué acciones educativas realizan para garantizar la calidad en el cuidado personal de los niños?
5. ¿Cree Ud., que el perfil de la especialista es importante para las prácticas de apego?
6. ¿Utilizan actividades educativas para fortalecer el vínculo de apego con los niños?
explique.
7. ¿Qué actividades realizan para el control del niño sano?
8. ¿Qué opina de la labor del Pediatra, ayuda en el control del niño?
9. ¿Cree Ud., que las campañas de salud favorecen en la calidad del servicio?
10. ¿Qué opina de la labor del Psicólogo en la campaña de salud?
11. ¿Qué opina del Médico Físico en la campaña de salud del niño?
12. ¿Qué opina del Oftalmólogo en la campaña del niño?
13. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de la coordinación motora gruesa?
14. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de la coordinación motora fina?
15. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo del lenguaje?
16. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de las matemáticas?
17. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo emocional del niño?
18. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo social?
19. ¿De qué manera planifican los talleres para padres?
20. ¿La programación de los temas de interés para los padres como lo realizan?
21. ¿Qué acciones realizan para promover la participación activa de los padres?

Estimado participante:

Solicito su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación, la Calidad del Servicio en el Sector Salud: Caso Especialistas Administrativas de la Cuna Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño que tiene como objetivo conocer la calidad del servicio de las trabajadoras especialistas administrativas de la Cuna Jardín del INSN.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas de la entrevista o de la encuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidencial, es decir será una información solo conocida por parte del investigador.

Cualquier duda sobre este trabajo de investigación, puede hacer preguntas durante su participación, así como poder acceder al trabajo de investigación una vez culminado.

Le agradezco su participación.

He leído esta hoja de Consentimiento, por lo tanto acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Mg Patricia Guerrero Salazar.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Breña, _____ de _____ del 2019.

Nombre del Participante

Firma

Categoría: Cuidado infantil

Sub categoría: Nutrición

Preguntas: ¿Cómo garantiza que la alimentación de los niños es nutritiva?

De qué manera se demuestra que la alimentación favorece al desarrollo del crecimiento.

Código	Respuesta	Código apriorístico	Código emergente	Resultado
P1	<p>Evitando que traigan comida chatarra de preferencia que sean verduras y frutas, pero faltan ensaladas.</p> <p>Los alimentos que se brindan son nutritivos pero lamentablemente traen a veces muchos niños desayuno de su casa y tienen mucha harina.</p>	Nutritiva		
P2	<p>La alimentación es nutritiva porque es balanceada traen la cantidad de menestras, cereales, verduras que el niño necesita, favorece en el aspecto de su desarrollo físico de crecimiento.</p>	Nutritiva, Balanceada para el crecimiento.		Las respuestas de las entrevistadas coincidieron que la nutrición recibida es una alimentación nutritiva y balanceada
P3	<p>Porque brinda una dieta balanceada y reúne las proteínas nutrientes.</p>	Balanceada, nutrientes.		
P4	<p>Lo realizan los nutricionistas según las edades de los niños, tienen un balance, tiene su proteína, sus vitaminas, sus carbohidratos, minerales todo lo que el niño necesita y ayuda al crecimiento del niño.</p>	Nutritiva, balanceada, crecimiento.		

P5	Hay un departamento de nutrición donde los profesionales ven la nutrición de los niños.	Nutritiva.		
P6	La alimentación tiene vitaminas, proteínas, verduras, leche, vegetales donde el niño tiene peso y talla de acuerdo a la edad que le corresponde.	Nutritiva, balanceada, peso y talla.		
P7	Se garantiza que es un buen alimento si es que hubiera menestras ensalada para poder completar.			

Sub categoría: Cuidado Personal

Preguntas: ¿Qué actividades de cuidado personal brindan a los niños?
 ¿Qué acciones educativas realizan para garantizar la calidad en el cuidado personal de los niños?

Código	Respuesta	Código apriorístico	Código emergente	Resultado
P1	Las actividades rutinarias de aseo , evitando los accidentes, cuidándolos permanentemente se utilizan la observación directa y actividades a nivel grupal. Estas actividades se refuerzan a través de canciones y juegos	Actividad, rutinaria, aseo. a través de juegos		
P2	En el cuidado personal la higiene, el aseo pertinente a la hora de la alimentación, de trabajo en el aula el aseo pertinente y el personal a cargo de los niños tiene vestimenta adecuada, cabello recogido buen aseo antes y después de atender al niño. Todo se hace acompañado de canciones juegos	Higiene, medidas de cuidado.		Las respuestas de las participantes fueron que para los cuidados se realizan actividades de higiene utilizando canciones y juegos, el personal a cargo toma los cuidados
P3	Las actividades de alimentación de sueño de atención e higiene .a través de juegos	Atención, higiene. A través e juegos canciones		
P4	Se hacen todas las rutinas de cuidado se usa canciones juegos con los más pequeños por ejemplo para a la alimentación se dan pauta para el servido.	Rutinas de cuidado A través de juegos canciones		

P5	El cuidado personal implica su cuidado integral, la profesora crea objetivo en su plan de año. así como estrategias de cantos juegos	Cuidado integral A través de juegos canciones		
P6	El cuidado personal que son todas las actividades diarias que brindamos a los niños desde lavar, darle sus alimentos cubrir sus necesidades de sueño de cariño todo eso cantándoles cuando lo realizan, a través del juego	Cuidado integral A través de juegos canciones		
P7	Bueno desde que ingresan veo que hacen lavarle las manos antes de tomar desayuno, antes de tomar la lonchera igual lavarse las manos, después del almuerzo, y le conversan a través de juegos canciones con los niños del cuidado que deben tener igualmente se habla con los padres.	Cuidado integral A través de juegos canciones		

Sub categoría: Apego

Preguntas: ¿Cree Ud. que el perfil de la especialista es importante para las prácticas de apego?
 ¿Utilizan actividades educativas para fortalecer el vínculo de apego con los niños?

Código	Respuesta	Código apriorístico	Código emergente	Resultado
P1	<p>Es muy importante porque a través del contacto es donde se gana el afecto del niño: las actividades que se realizan es a través de la estimulación individual en la cual se respeta mucho el ritmo de cada niño.</p> <p>La persona a cargo reúne las condiciones para el cuidado y educación de los bebes</p>	Contacto, afecto.		Todas las respuestas de las entrevistadas fueron que realizan actividades que refuerzan el vínculo afectivo el personal encargado de atender a los niños reúne las condiciones
P2	<p>Es muy importante porque depende mucho de que el niño se sienta identificado con la persona que lo cuida, se siente querido y eso aporta seguridad para el trabajo que tenga la especialista con el niño, las actividades que se utiliza con el niño son las mismas o parecidas al hogar, vínculo madre-niño, tía-sobrino, cuidadora-niño, porque los niños se sienten muy identificados con el personal.</p>	Querido, seguridad, vinculo madre-niño, cuidadora-niño.		
P3	<p>Es muy importante ya que los niños imitan a la docente con quien</p>	Afectividad, abrazo de oso, las actividades		

	<p>trabajen y la parte de afectividad hace que el niño tenga mucha seguridad en sí mismo, las actividades que realizamos son gráfico-plásticas, actividades de dramatización, canciones, donde la maestra hace el abrazo del oso, demostrando el cariño hacia los niños, bajando a su nivel de ellos.</p>	<p>de la docente son imitadas.</p>		
P4	<p>Es importante el apego porque complementa con todo lo que tenga que ver en relación al niño, hay actividades entre los padres y profesoras y con los mismos niños para que no solo se concentren en una sola profesora y en una sola técnica.</p>	<p>Relación de afecto con la maestra</p>		
P5	<p>Claro que sí porque se demuestra que la profesora está preparada para aplicar todo lo que pueda y formar al niño eso implica también el apego las actividades se realizan en las cotidianas y rutinas específicas de cada profesora.</p>	<p>Maestra preparada Se da el apego en actividades cotidianas</p>		
P6	<p>Es muy importante porque trabajamos inseguridades, timidez en el niño y la parte de socialización, las actividades que</p>	<p>Se trabaja habilidades sociales Maestra reúne condiciones</p>		

P7	<p>trabajamos son las habilidades sociales y la maestra reúne las condiciones para el trabajo con niños</p> <p>Si porque los niños se sienten identificados con la docente, a la hora de realizar las actividades tienen la confianza al decirnos lo que sienten. Las actividades son las reuniones por cumpleaños, cuentas algunas de las cosas que les pasa, comparten las emociones entre ellos.</p>	<p>Se identifican con la maestra. Actividades que refuerzan el apego</p>		
----	---	--	--	--

Categoría: Salud Infantil

Sub categoría: Campaña de salud

Preguntas: ¿Qué actividades realizan para el control del niño sano?

¿Qué opina de la labor del Pediatra, ayuda al control del niño?

¿Qué opina de la labor del Psicólogo, ayuda al control del niño?

¿Qué opina de la labor del Oftalmólogo, ayuda al control del niño?

¿Qué opina de la labor del Médico Físico, ayuda al control del niño?

¿Cree Ud. que las campañas de salud favorecen en la calidad del servicio?

Código	Respuesta	Código apriorístico	Código emergente	Resultado
P1	<p>Hay control de peso y talla, si la maestra observa alguna deficiencia en el niño se les avisa a los padres para que lo lleven al médico. Las anomalías o alguna enfermedad del niño se informa para que lo lleven al pediatra y nos comunican.</p> <p>La Cuna Jardín no cuenta con un Psicólogo, pero las veces que hemos necesitado el servicio de Psicología del Hospital no apoya.</p> <p>En la campaña oftalmológica le hacen control de la vista, y también si la maestra ve pertinente que el niño sea evaluado por alguna anomalía observada.</p> <p>Los mismo se realiza en la campaña de medicina física, los niños son evaluados haciendo despistajes de problemas de lenguaje, ocupacionales, se requiera terapias físicas.</p>	<p>Control de Peso y talla, no se cuenta con psicólogo las campañas favorecen en el despistaje, evaluación. Avisan a los padres Favorecen a la Calidad del servicio</p>		<p>Esta subcategoría que tuvo varias preguntas las participantes en sus respuestas coincidieron la mayoría la falta de un psicólogo perenne en la cuna-jardín así mismo admitieron que la realización de las campañas de salud están a cargo de especialistas ayudan en el diagnóstico, despistaje prevención evaluación de enfermedades y que los padres tienen conocimiento, así mismo todas coincidieron que estas campañas favorecen a la calidad del</p>

<p>P2</p>	<p>Todas estas campañas favorecen a la calidad del servicio de la Cuna, porque está realizada por especialistas</p> <p>Viene personal calificado aquí a la institución, vienen enfermeras para hacer este tipo de control del niño sano, lo pesan, los tallan, los miden para ver si están yendo de acuerdo a su desarrollo corporal evolutivo del niño.</p> <p>La labor del Pediatra ayuda porque revisa a los niños sobre todo aquellos que tienen síntomas de enfermedad a fin de medicarlos.</p> <p>La labor del Psicólogo es importante pero tendría que ser duradero, permanente en nuestra institución que no lo tenemos. La campaña de medicina física es buena porque ve si el niño tiene una dificultad y pueda abordarse a tiempo, así como es pertinente la labor del Oftalmólogo porque podemos captar si el niño tiene alguna deficiencia visual.</p> <p>Estas campañas si favorecen a la calidad porque captan si el niño tiene alguna dificultad para abordar el problema en un tiempo estimado y</p>	<p>Personal calificado Control de Peso y talla, no se cuenta con psicólogo las campañas favorecen en el despistaje, evaluación.se avisa a los padres. Estas campañas favorecen a la Calidad del servicio</p>	<p>servicio que brindan</p>
-----------	---	--	-----------------------------

<p>P3</p>	<p>decirle al padre de familia que tiene que apoyarlo para tratar el problema que tenga su hijo.</p> <p>Mensualmente hacemos una actividad de talla y peso, se revisan las tarjetas de vacuna orientando a los padres que velan por el desarrollo del niño, para que esté de acuerdo al peso y talla según su edad.</p> <p>La labor del Pediatra ayuda a evitar la obesidad en los niños, el Psicólogo que apoya en detectar problemas psicológicos haciendo diagnósticos previos, el Médico Físico detecta problemas y diagnostica algunas lesiones músculo esqueléticas.</p> <p>La presencia del Oftalmólogo es importante a temprana edad podemos observar en los niños algunas deficiencias como miopía y se puede detectar y hacer el tratamiento respectivo.</p> <p>Estas campañas si ayudan mucho a la calidad servicio, porque con el personal médico y el apoyo de todas las docentes hacemos que el niño vaya desarrollándose, como</p>	<p>Peso y talla, mayor debería ser la presencia del psicólogo; las campañas sirven para ver si tienen alguna dificultad los niños orientando a los padres, las campañas favorecen a brindar Calidad.</p>		
-----------	---	--	--	--

	<p>está alimentándose, como está su peso y talla y como es su desarrollo a nivel general.</p>			
P4	<p>Siempre hay una nutricionista que viene a pesarlos y la talla, La labor del Pediatra ayuda porque si existe un trastorno hormonal pueden padecer de diabetes y debe controlar se desde muy pequeños; el Psicólogo evalúa a cada niño y da un diagnóstico a los padres, el Médico Físico ayuda descubrir alguna anomalía del cuerpo, para así poder ayudar y ver qué tipo de terapia necesita. La labor del Oftalmólogo es muy bueno porque ahora se ve muchos niños que desde temprana edad utilizan lentes por problemas de miopía, astigmatismo siendo importante que se detecte a tiempo, las campañas de salud ayuda a detectar cualquier tipo de enfermedad .porque son los especialistas quien lo realizan</p>	<p>Se pesa talla en las campañas se detectan problemas y diagnostican, avisando a los padres</p>		
P5	<p>El control del niño sano, en el hospital incluyen a los niños de la Cuna Jardín a través de una programación donde los beneficiados son los niños. La labor del</p>	<p>Los pesan y tallan Se evalúa ,diagnostica se detecta a tiempo, las campañas son buenas detectan</p>		

<p>P6</p>	<p>Pediatra es buena porque han un seguimiento como el niño va respondiendo en lo que respecta a su alimentación y crecimiento.</p> <p>Actualmente en la Cuna Jardín no hay departamento de Psicología, pero las veces que se ha dado es importante porque guía a las emociones y comportamientos del niño.</p> <p>No se da mucho la campaña de medicina física pero lógicamente es importante porque está dentro del desarrollo del niño a nivel físico.</p> <p>La campaña Oftalmológica es buena porque pueden aparecer diferentes males y debe ser corregido a tiempo. Los padres tienen conocimiento de las actividades que se realizan</p> <p>Las campañas son buenas porque pueden detectar futuro problemas que deben evitarse en los niños.</p> <p>Tenemos también en alguna campaña el control bucal, lo que es talla, y peso se realizan cada año así como la labor del Pediatra es fundamental porque ellos son los que</p>	<p>a tiempo para poder corregirlo avisando a los padres, no se cuenta con psicólogo para Cuna-Jardín</p> <p>Control del niño, las campañas ayudan corregir, a detectar problemas orientan a los padres</p>		
-----------	--	--	--	--

<p>P7</p>	<p>van a conversar con los padres, incluso nos van a decir a las docentes que es lo que debemos ayudar a los niños.</p> <p>La labor del Psicólogo es ayudar al padre como debe ser la educación de sus niños las reglas y los hábitos.</p> <p>La labor del Médico Físico es de rehabilitación porque va a orientar a los padres. La labor del Oftalmólogo ayuda a corregir previniendo anticipadamente alguna anomalía.</p> <p>Las campañas de salud ayudan a detectar futuros problemas que puedan evitarse en los niños orientando a los padres y maestras para el mejor cuidado del niño.</p> <p>Vienen del Hospital a evaluar a los niños en peso talla, vacunas, su alimentación.</p> <p>La labor del Pediatra es importante porque evalúa no solo su peso y talla sino como va su alimentación</p> <p>El psicólogo ayuda a fortalecer la emociones, el oftalmólogo detecta problemas de los ojos, el médico físico hace la complementación evaluando su desarrollo físico.</p>	<p>Está a cargo de especialistas que realizan el control de peso y talla.</p> <p>Las campañas detectan, previenen enfermedades; también orientan a los padres.</p>		
-----------	--	--	--	--

Categoría: Aprendizaje Infantil

Sub categoría: Desarrollo motor

Preguntas: ¿Qué acciones realiza para la coordinación motora gruesa?

¿Qué acciones realiza para la coordinación de motora fina?

Código	Respuesta	Código apriorístico	Código emergente	Resultado
P1	<p>A través de la coordinación motora gruesa hacemos talleres de psicomotricidad donde el niño corre, salta, trepa libremente, actividades para desarrollar el equilibrio.</p> <p>Para la coordinación motora fina tenemos actividades de prensión, pinza, garabateo, construir torres, enhebrar.</p>	<p>Psicomotricidad. Actividades de coordinación viso-motora</p>		<p>Todas las respuestas de las entrevistadas para esta subcategoría fue las diversas actividades para el desarrollo de la psicomotricidad y la coordinación viso-motora</p>
P2	<p>Hacemos trabajos de psicomotricidad, trabajos de ganeo, caminata, se trabaja con ellos para desarrollar físicamente el área motora. En la coordinación motora fina se trabaja todo lo sensorial, el uso de agarrar la cuchara, llevarla a la boca, el vaso y taza, para que pueda</p>	<p>Psicomotricidad. Actividades de coordinación viso-motora</p>		

<p>P3</p>	<p>desarrollar su motricidad,</p> <p>Hacemos bastante lo que es trepar, rodar todo lo que el niño a través de sus piernas y brazos que es la parte motora y a nivel de cuerpo trabaja, equilibrio, patear, reptar, rodar, subir escaleras, ayuda mucho a la coordinación del niño.</p> <p>Para la coordinación de motora fina se realiza embolillado, trazado, recorte, ayuda mucho a la visión visomotora y a las actividades previas de lecto-escritura.</p>	<p>Psicomotricidad. Actividades de coordinación viso-motora</p> <p>Psicomotricidad. Actividades de coordinación viso-motora</p>		
<p>P4</p>	<p>Bastantes trabajos de gimnasia, recreación, los pequeños de lactantes hacen trabajo de pelotas grandes, les ayuda a caminar, empujar cochecitos, utilizan diversos materiales que le estimula caminar y desenvolverse solos.</p> <p>En la coordinación de motora fina hace</p>	<p>Psicomotricidad, desarrollo integral</p>		

<p>P5</p>	<p>el pegado, rasgado con papel de seda, crepé, pintado con las manos e insertan bolitas.</p> <p>Bastantes actividades físicas dependen de la edad como plantea la maestra sus clases pedagógicas, las actividades diarias y dentro de su plan de trabajo que es importante para el desarrollo integral del niño.</p>	<p>Psicomotricidad, actividades de coordinación viso-motora</p>		
<p>P6</p>	<p>Utilizamos lo que son los juegos de salto, carrera, reptar, todo lo que son movimientos corporales.</p> <p>En la coordinación de motora fina trabajamos rasgado, embolillado, trabajo con las manos favoreciendo bastante en el desarrollo del niño.</p>	<p>Psicomotricidad, actividades de coordinación viso-motora</p>		
<p>P7</p>	<p>Todo lo que es movimientos corporales saltan, juegan donde se trabaja toda las partes del cuerpo, corren, bailan actividades con el niño. Utiliza</p>	<p>Psicomotricidad, actividades de coordinación viso-motora</p>		

	trabajos para desarrollar la pinza, agarre con ganchos, hacer bolitas, embolillar En la coordinación de motora fina se todas estas actividades les encanta.			
--	---	--	--	--

Sub categoría: Desarrollo Cognitivo

Preguntas: ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo del lenguaje?

¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de las matemáticas?

Código	Respuesta	Código apriorístico	Código emergente	Resultado
P1	<p>A través del desarrollo dl lenguaje tenemos dos formas: el lenguaje oral, el niño nombra los objetivos que observa, describe, formula oraciones y a través del lenguaje comprensivo se le narra cuentos, adivinanzas, canciones y se les hace preguntas.</p> <p>Para el desarrollo de las matemáticas, empezamos con los que son las nociones básicas de color, forma, tamaño, posteriormente los procesos lógicos de clasificación seriación y terminamos con el sentido numérico.</p>	Lenguaje oral. Actividades matemáticas		De acuerdo a las respuestas para esta subcategoría todas las entrevistadas coincidieron en que desarrollan el lenguaje a través de la expresión oral y las matemáticas a través de las actividades lúdicas
P2	<p>Las acciones educativas más que todo son básicamente las que son canciones, cuentos, el niño disfruta desarrolla su lenguaje, balbucea palabras, repite.</p> <p>Para el desarrollo de las matemáticas con juguetes, frutas, verduras con todo lo que tengamos a nuestro alrededor trabajamos matemáticas</p>	Expresión oral Actividades lúdicas para matemáticas		

P3	<p>Trabajamos mucho lo que son estructuraciones de oraciones, interpretar imágenes, que el niño se exprese de acuerdo a su edad, a través de oraciones, estimulando en todo momento con apoyo de los padres.</p> <p>Para el desarrollo de las matemáticas utilizamos más material concreto, que el niño pueda tocar, percibir a través de las nociones tempero espaciales, noción de cantidad, siempre a través del juego.</p>	<p>Expresión oral. Actividades lúdicas</p>		
P4	<p>Se les hace bastante lenguaje ya que recitan, hablan, para vocalizar bien, pueden perder la timidez para desenvolverse bien.</p> <p>Para las matemáticas bastante juego dinámico para que al sumar, restar se les haga más fácil, utilizan canciones, se les hace recordar bastante las fechas que día es hoy, mañana, que conozcan los números.</p>	<p>Expresión oral. actividades lúdicas</p>		
P5	<p>El desarrollo del lenguaje es muy importante para el desarrollo de la comunicación a través del lenguaje de acuerdo a la edad del niño.</p> <p>Las matemáticas se trabajan con bastantes</p>	<p>Desarrollo del lenguaje Actividades lúdicas</p>		

<p>P6</p>	<p>juegos lúdicos donde la maestra va seleccionando las actividades que trabajaran.</p> <p>Las actividades que se trabajan son a través de canciones, trabalenguas, rimas don del niño expresa haciendo lectura de imágenes.</p> <p>Las matemáticas se desarrollan a través de los juegos libres, rompecabezas armado incentivando los juegos didácticos.</p>	<p>Expresión oral. Actividades lúdicas</p>		
<p>P7</p>	<p>El lenguaje se trabaja a través de cuentos, adivinanzas, trabalenguas donde los niños se expresan.</p> <p>Las matemáticas también se trabajan a través de canciones, juegos con playgo.</p>	<p>Expresión oral. Actividades lúdicas</p>		

Sub categoría: Desarrollo afectivo

Preguntas: ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo emocional del niño?
 ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo social?

Código	Respuesta	Código apriorístico	Código emergente	Resultado
P1	<p>Para el desarrollo emocional se trabaja el respeto al niño como personal, respetando su ritmo de aprendizaje.</p> <p>Para el desarrollo social se realizan actividades de juegos grupales, rondas, bailes libres.</p>	<p>Respeto</p> <p>Juegos grupales</p>		<p>Las respuestas dadas por las participantes fueron que en conjunto las especialistas trabajan el apego a través de diversas actividades reforzando el vínculo cuidadora-niño. Y actividades de socialización, para estimular el desarrollo social.</p>
P2	<p>Las actividades que realizamos básicamente con los niños son a través de cuentos, títeres dándoles mucho afecto y amor a los niños.</p> <p>Por ser nuestra población niños desde meses a 5 años logramos que se socialicen en el desayuno, almuerzo como una gran familia donde nos saludamos afectuosamente.</p>	<p>Afecto,</p> <p>actividades de socialización</p>		
P3	<p>Hacemos mucho lo que son canciones infantiles, trabajamos estados de ánimo, donde el niño expresa sus emociones como se sienten, damos el abrazo de oso. La maestra siempre toma en cuenta cómo se siente el niño, que lo expresa y el respeto por parte de los demás niños.</p>	<p>Expresa emociones.</p> <p>Abrazo de oso,</p> <p>actividades de socialización</p>		

	<p>Para el desarrollo social la identificación personal, con su familia, la interacción con los demás a través de la autonomía, el respeto a los demás.</p>			
P4	<p>El trabajo es conjuntamente con los padres sobre todo con los niños que presentan problemas.</p>	<p>Trabajo en conjunto, actividades de socialización</p>		
P5	<p>Las actividades para el desarrollo social se realizan a través de celebraciones como cumpleaños, días de la madre, donde se trabaja junto con el padre esta socialización.</p>	<p>Afectividad, actividades de socialización</p>		
P6	<p>Para el desarrollo emocional se trabaja actividades más en lo personal para afianzar la auto estima independencia. En el desarrollo social se parte de la socialización con su entorno profesoras, amigos a través de actividades como el desayuno, en los juegos, en las clases.</p>	<p>Afectividad, actividades de socialización</p>		
P7	<p>Se trabaja la autoestima. La empatía que es fundamental, así como las actividades en grupo con la finalidad que socialicen.</p>	<p>Actividades de socialización</p>		

	A través de las actividades de dramatización que se expresan libremente, respetando a sus compañeros y socializando a través de los juegos.			
--	---	--	--	--

Categoría: Escuela de padres

Sub categoría: Temática

Preguntas: ¿De qué manera planifican los talleres de padres?

¿La programación de los temas de interés para los padres como lo realizan?

¿Qué acciones realizan para promover la participación activa de los padres?

Código	Respuesta	Código apriorístico	Código emergente	Resultado
P1	Generalmente la escuela de padres se realiza mensualmente. La programación de los temas es en función a las necesidades del niño es a través de una encuesta, se incentiva a los padres a participar en los talleres.	Se da mensual Se programa función de necesidades del niño Se motiva participación de padres		Para esta subcategoría las especialistas parten de un diagnóstico en base a las necesidades intereses del niño realizándolo mensualmente y motivando la participación de los padres.
P2	Planificamos los talleres de acuerdo a la realidad del aula. La programación se basa en la problemática del niño, lo que permite abordar a la familia a los padres se les motiva que participen a los talleres en beneficio de los niños.	Se planifica de acuerdo realidad Se motiva participación de padres		
P3	Primero hacemos un diagnóstico en la primera reunión con los padres donde ellos ayudan a reconocer los problemas de aula. Los talleres se realizan mensualmente, le entregamos a inicio del año el cronograma de las reuniones para promover la participación a través de una cartilla	Diagnóstico, talleres mensuales. Se motiva participación de padres.		

	premiándolo con diplomas.			
P4	Las maestras se reúnen para realizar la planificación y programación, la motivación es constante para que los padres asistan.	Reunión para planificar programar Se motiva asistencia		
P5	La planificación depende de la maestra y como lo organiza en el aula lo realiza mensual. La programación depende de la problemática que marca cada aula.	Se da mensual, programación de acuerdo a la problemática del aula		
P6	Conversamos con los padres que temas son más importantes para ellas que les ayude en la crianza y aprendizaje de su niño. La programación de los temas se realiza a través de la entrevista. Se les motiva, incentivando a que asistan a los talleres.	Reunión con padres Programación de acuerdo a la necesidad del niño Se motiva asistencia		
P7	Se reúne tanto el personal docente con la directora para ver que talleres se pueden realizar con los padres. La programación de los talleres se hace de acuerdo a la necesidad del niño. Se les invita motivándolo por medio de	Reunión docente Programación de acuerdo a la necesidad del niño Se motiva asistencia		

	propaganda, recuerditos, sticker para que puedan asistir.			
--	---	--	--	--

Anexo 3

Expediente para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestro.

El título de mi proyecto de investigación es “**Calidad del Servicio en la Cuna-Jardín del Instituto Nacional de Salud del niño: Caso de las trabajadoras Especialistas Administrativas Sector Salud, año 2019**”, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Mg. Patricia Monica Guerrero Salazar

DNI N° 25744411

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Calidad del servicio

Categorías

Categoría 1: Cuidado Infantil

MINEDU (2016) define el cuidado infantil:” Como los momentos íntimos muy importantes en la vida de un niño, donde interactúa, dándose una comunicación privilegiada con el adulto que lo cuida siendo los momentos de alimentación, del baño, del cambio de pañales y de ropa descanso y de dormir” (p13)

Subcategorías de Cuidado Infantil

Nutrición

MINSa (2014) Es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades nutricionales del organismo. Una buena nutrición (una dieta suficiente y balanceada combinada con el ejercicio físico regular) es un elemento fundamental de la buena salud.(p22)

Cuidado Infantil

MINEDU (2016) define el cuidado infantil:” Como los momentos íntimos muy importantes en la vida de un niño, donde interactúa, dándose una comunicación privilegiada con el adulto que lo cuida siendo los momentos de alimentación, del baño, del cambio de pañales y de ropa descanso y de dormir” (p13).

Apego

El apego según Bowlby (1989) citado por MINEDU (2016) Es el vínculo específico mágico entre madre-niño o cuidadora-niño. Del apego dependerá el andamiaje para que el niño y la niña desarrollen todas las relaciones, las interacciones necesarias con su entorno, El papel de la familia la escuela son primordiales en brindar las habilidades necesarias para que los niños sepan desenvolverse con seguridad y autonomía en la sociedad (p17).

Categoría Salud Infantil

El MINSA (2011) define la salud infantil como una agrupación de acciones integrales, articuladas y secuenciales que deben ser logradas por las niñas y los niños, para un adecuado crecimiento y un desarrollo normal de sus habilidades físicas emocionales, cognitivas y sociales, tomando en cuenta sus derechos revalorando su cultura. (p14).

Subcategorías de Salud infantil

Crecimiento: “Condición en el niño y niña que evidencia ganancia de peso e incremento de longitud y talla de acuerdo a los rangos de normalidad esperados” .MINSA (2011p14).

Desarrollo: “Cuando el niño y la niña ejecutan todas las conductas evaluadas según su edad cronológica correspondiente” MINSA (2011p14)

Categoría Aprendizaje Infantil

Subcategorías de Aprendizaje Infantil

Para MINEDU (2016) El desarrollo cognitivo:” Es como los niños hacen uso de sus habilidades capacidades destrezas apropiándose del conocimiento y manifestándolo siendo el entorno que los rodea y su carga genética dos factores que intervienen en el procesamiento de la información recibida, memoria, clasificación comprensión es decir en la resolución de los problemas. (p18)

MINEDU (2016) El desarrollo motor:” Se refiere al proceso de adquisición gradual (unos después de otros) del control de las conductas motoras gruesas (control cefálico, sentarse o pararse por sí solo, entre otros) y finas (coger objetos, por ejemplo) que sirven como indicadores del progreso (p19)

MINEDU (2016) El desarrollo afectivo Implica que las niñas y los niños aprendan a entender sus propios sentimientos y los de los demás, a regular y expresar sus emociones apropiadamente, a formar relaciones con los demás y a interactuar en grupos. (19)

Categoría Escuela de Padres

Según artículo 2 del proyecto ley2391/2017CR “Es una estrategia de formación optativa y de acompañamiento que realiza la institución educativa a través del comité de tutoría y orientación educativa con el objeto de involucra a las familias en el proceso formativo de sus hijos....”

Subcategoría de Escuela de Padres

Temática Según artículo 3 del proyecto ley 2391/2017CR los temas deben ser flexibles y pertinentes a la realidad de cada institución educativa, y promueven el desarrollo y promoción de los ejes transversales de la educación peruana.

Calidad del Servicio en la Cuna Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño caso de las Trabajadoras Especialistas Administrativas Sector Salud, Año 2019

Instrumento 1. Guía de entrevista

Categorías	Subcategorías	Item
<p>1. Cuidado Infantil</p> <p>MINEDU (2016) define el cuidado infantil:” Como los momentos íntimos muy importantes en la vida de un niño, donde interactúa, dándose una comunicación privilegiada con el adulto que lo cuida siendo los momentos de alimentación, del baño, del cambio de pañales y de ropa descanso y de dormir” (p13)</p>	<p>Nutrición MINSa (2014) Es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades nutricionales del organismo. Una buena nutrición (una dieta suficiente y balanceada combinada con el ejercicio físico regular)es un elemento fundamental de la buena salud.(p22)</p>	<p>1. ¿Cómo garantiza que la alimentación de los niños es nutritiva?</p> <p>2. ¿De qué manera se demuestra que la alimentación favorece al desarrollo del crecimiento?</p>
	<p>Cuidado Personal MINEDU (2016) define el cuidado infantil:” Como los momentos íntimos muy importantes en la vida de un niño, donde interactúa, dándose una comunicación privilegiada con el adulto que lo cuida siendo los momentos de alimentación, del baño, del cambio de pañales y de ropa descanso y de dormir” (p13).</p>	<p>3. ¿Qué actividades de cuidado personal brindan a los niños?</p> <p>4. ¿Qué acciones educativas realizan para garantizar la calidad en el cuidado personal de los niños?</p>
	<p>Apego El apego según Bowlby (1989) citado por MINEDU (2016) Es el vínculo específico</p>	<p>5. ¿Cree Ud., que el perfil de la especialista es importante para las prácticas de apego?</p>

	<p>mágico entre madre-niño o cuidadora-niño. Del apego dependerá el andamiaje para que el niño y la niña desarrollen todas las relaciones, las interacciones necesarias con su entorno, El papel de la familia la escuela son primordiales en brindar las habilidades necesarias para que los niños sepan desenvolverse con seguridad y autonomía en la sociedad (p17).</p>	<p>6. ¿Utilizan actividades educativas para fortalecer el vínculo de apego con los niños? explique.</p>
<p>2. Salud Infantil</p> <p>El MINSA (2011) define la salud infantil como una agrupación de acciones integrales, articuladas y secuenciales que deben ser logradas por las niñas y los niños, para un adecuado crecimiento y un desarrollo normal de sus habilidades físicas emocionales, cognitivas y sociales, tomando en cuenta sus derechos revalorando su cultura. (p14).</p>	<p>Crecimiento “Condición en el niño y niña que evidencia ganancia de peso e incremento de longitud y talla de acuerdo a los rangos de normalidad esperados” MINSA (2011p14).</p>	<p>7. ¿Qué actividades realizan para el control del niño sano?</p> <p>8. ¿Qué opina de la labor del Pediatra, ayuda en el control del niño?</p> <p>9. ¿Cree Ud., que las campañas de salud favorecen en la calidad del servicio?</p>
	<p>Desarrollo “Cuando el niño y la niña ejecutan todas las conductas evaluadas según su edad cronológica correspondiente” MINSA (2011p14)</p>	<p>10. ¿Qué opina de la labor del Psicólogo en la campaña de salud?</p> <p>11. ¿Qué opina del Médico Físico en la campaña de salud del niño?</p> <p>12. ¿Qué opina del Oftalmólogo en la campaña del niño?</p>
<p>3. Aprendizaje Infantil</p> <p>Según Ferreiro (2000) citado por MINEDU (2016) “El niño es un aprendiz</p>	<p>MINEDU (2016) El desarrollo motor:” Se refiere al proceso de adquisición gradual (unos después de otros) del control de las conductas motoras gruesas (control cefálico, sentarse o pararse por sí</p>	<p>13. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de la coordinación motora gruesa?</p>

<p>desde que nace. “Aprender es su oficio”, no espera que le enseñen, sino que indaga, explora y experimenta movido por su curiosidad” (p12).</p>	<p>solo, entre otros) y finas (coger objetos, por ejemplo) que sirven como indicadores del progreso (p19)</p>	<p>14. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de la coordinación motora fina?</p>
	<p>Para MINEDU (2016) El desarrollo cognitivo:” Es como los niños hacen uso de sus habilidades capacidades destrezas apropiándose del conocimiento y manifestándolo siendo el entorno que los rodea y su carga genética dos factores que intervienen en el procesamiento de la información recibida, memoria, clasificación comprensión es decir en la resolución de los problemas (p18)</p>	<p>15. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo del lenguaje?</p> <p>16. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo de las matemáticas?</p>
	<p>MINEDU (2016) El desarrollo afectivo Implica que las niñas y los niños aprendan a entender sus propios sentimientos y los de los demás, a regular y expresar sus emociones apropiadamente, a formar relaciones con los demás y a interactuar en grupos.(19)</p>	<p>17. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo emocional del niño?</p> <p>18. ¿Qué acciones educativas realizan para el desarrollo social?</p>
<p>4. Escuela de padres Según artículo 2 del proyecto ley2391/2017CR “Es una estrategia de formación optativa y de acompañamiento que realiza la institución educativa a través del comité de tutoría y orientación educativa con el objeto de involucra a las familias en el proceso formativo de sus hijos....”</p>	<p>Temática: Según artículo 3 del proyecto ley 2391/2017CR los temas deben ser flexibles y pertinentes a la realidad de cada institución educativa, y promueven el desarrollo y promoción de los ejes transversales de la educación peruana...</p>	<p>19. ¿De qué manera planifican los talleres para padres?</p> <p>20. ¿La programación de los temas de interés para los padres como lo realizan?</p> <p>21. ¿Qué acciones realizan para promover la participación activa de los padres?</p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Puede ser aplicado el Instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Gregorio Eugenio Damas Vila DNI:
..... 075.856.16

Especialidad del validador: Administración de la 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


.....
Dr. Gregorio Eugenio Damas Vila
.....
Administración de la Educación
.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

PUENE SER APLICADO EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. / Mg.: *Jose Valqui Osolin* **DNI:**
..... *1-743897*

Especialidad del validador: *Dr en Educacion*
.....

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____ Puede ser aplicado el instrumento _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Walter Manuel Vasquez Mondragón DNI:
.....

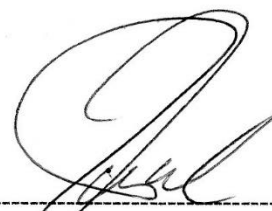
Especialidad del validador: Dr. en Educación
.....

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



.....
DNI 40769191

Firma del Experto Informante.

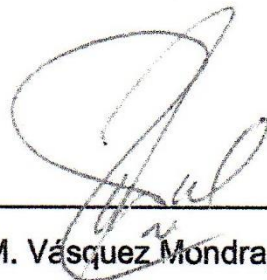
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Walter Manuel Vásquez Mondragón, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Calidad del servicio en la Cuna-Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño: Caso de las trabajadoras especialistas administrativas Sector Salud, año 2019" de la estudiante **Patricia Mónica Guerrero Salazar**, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Es suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 11 de Enero del 2020



Walter M. Vásquez Mondragón

DNI:40769191



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Calidad del Servicio en la Cuna Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño caso las Trabajadoras Especialistas Administrativas Sector Salud, Año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Patricia Guerrero Salazar (ORCID: 0000-0001-7338-3979)

ASESOR:

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón (ORCID: 0000-0003-3210-9433)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del Estado

Lima - Perú

2020

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

#	Source	Percentage
1	www.insn.gob.pe Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.usf.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	www.midis.gob.pe Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	eduinicial11.blogspot.c... Fuente de Internet	<1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Guerrero Salazar Patricia Monica

D.N.I. : 25744411

Domicilio : Av. Marco Jara M2 A1b lote 12 Ancón

Teléfono : Fijo : Móvil : 970929193

E-mail : plastilina70@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[X] Tesis de Posgrado

[] Maestría

[X] Doctorado

Grado : Doctora

Mención : Gestión Pública y Gobernabilidad

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Guerrero Salazar Patricia Monica

Título de la tesis:

Calidad del Servicio en la Cuna-Jardín del Instituto Nacional de Salud del Niño: Caso de las trabajadoras Especialistas Administrativas Sector Salud, año 2019

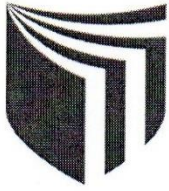
Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha: 27 de Febrero del 2020



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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PATRICIA MONICA GUERRERO SALAZAR

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CUNA-JARDÍN DEL INSTITUTO
NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO: CASO DE LAS TRABAJADORAS
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVAS SECTOR SALUD, AÑO 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN