



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en
el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cruz Borda, Doris Luz (ORCID: 0000-0001-8104-6673)

ASESOR:

Dr. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto (ORCID: 0000-0001-6827-273X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios quien es el ser que ilumina mi andar, a mis padres, hermanos y en especial a mi hermana Mariela que desde cielo debe estar orgulloso de este logro, a mi compañero de vida por su apoyo incondicional para concretar el estudio y alcanzar mi desarrollo profesional; y a mi pequeño hijo Anthuan, por ser mi razón y luz de mi vida.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por su enseñanza en cada uno de los cursos y por haberme permitido adquirir nuevos conocimientos los cuales contribuirán en mi desarrollo profesional, del mismo modo a mis compañeros de estudio por su constante apoyo y ánimo para la obtención del grado de Maestra.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice De Tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2 Variable y operacionalización:.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimientos.....	27
3.6 Método de análisis de datos.....	28
3.7 Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS:.....	55
ANEXOS.....	61

Índice de Tablas

Tabla 1. Reporte oficial de niños mes enero del C.G. Víctor Acosta Ríos.	25
Tabla 2. Ficha técnica las variables de estudio	26
Tabla 3. Validez de expertos.....	27
Tabla 4. Baremos de la variable calidad de servicio.....	28
Tabla 5. Baremos de la variable desarrollo infantil temprano.	28
Tabla 6. Resumen de variables y dimensiones	30
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de usuarios según dimensión 1.....	30
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de usuarios según la dimensión 2.....	31
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de usuarios según dimensión 3.....	32
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de usuarios según la dimensión 4.....	33
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de usuarios según la dimensión 5.....	34
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de la variable 1	35
Tabla 13. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 6	36
Tabla 14. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 7	37
Tabla 15. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 8	37
Tabla 16. Frecuencia y porcentaje de la variable 2.....	38
Tabla 17. Prueba de normalidad.....	39
Tabla 18. Correlación de las variables calidad de servicio y desarrollo infantil temprano.	40
Tabla 19. Correlación de la dimensión 1 y la variable 2.....	41
Tabla 20. Correlación de la dimensión 2 y la variable 2.....	42
Tabla 21. Correlación de la dimensión 3 y la variable 2.....	43
Tabla 22. Correlación de la dimensión 4 y la variable 2.....	44
Tabla 23. Correlación de la dimensión 5 y la variable2.....	45

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar la calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021, el enfoque de investigación fue cuantitativo, y de tipo básica porque tiene como fin solo aumentar y descubrir nuevos conocimientos, el nivel de investigación es correlacional donde se determinó el nivel de correlación entre la variable calidad de servicio y desarrollo infantil temprano, el diseño fue de tipo no experimental-transversal-descriptivo en donde no se produjo la manipulación de la variable independiente, la muestra fue seleccionada bajo el criterio de exclusión en donde se aplicó la encuesta a 68 familias y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario con preguntas en la escala de Likert, previamente validadas por 3 expertos en la materia y posterior a ello a través de la prueba de confiabilidad.

Para los resultados se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con el que se determinó el objetivo general; donde la medida de relación entre las variables calidad de servicio y desarrollo infantil temprano fue de $Rho=0,560$ y un $p = 0,000 < 0,05$ que corresponde a una correlación positiva moderada y significativa. Y para los objetivos específicos se obtuvo: elementos tangibles $Rho=0,335$, fiabilidad $Rho=0,487$, capacidad de respuesta $Rho=0,519$, seguridad $Rho=0,433$ y empatía $Rho=0,507$. La primera dimensión elementos tangibles tiene una correlación positiva baja y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía tienen una correlación positiva moderada.

De los resultados se concluye que las familias usuarias percibieron que sus menores hijos recibieron un servicio de calidad durante su permanencia en los centros de cuidado y no existen quejas al respecto, más bien un sentimiento de gratitud.

Se recomienda establecer acciones para concientizar las entidades del sector públicos y/o privados para que puedan ceder u obtener locales o infraestructura, del mismo modo el equipo técnico debe dar seguimiento en los ítems que comprende las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Palabras clave: calidad de servicio, desarrollo infantil temprano, Programa nacional cuna Más.

Abstract

The present study aims to analyze the quality of service and its relationship with early childhood development in the National Program Cuna Más, Tamburco 2021, the research approach was quantitative, and of a basic type because it only aims to increase and discover new knowledge, the level of research is correlational where the level of correlation between the variable quality of service and early childhood development was determined, the design was of a non-experimental-transversal-descriptive type where there was no manipulation of the independent variable, the sample was selected under the exclusion criteria where the survey was applied to 68 families and the data collection instrument was the questionnaire with questions on the Likert scale, previously validated by 3 experts in the field and subsequently through the reliability test.

Spearman's correlation coefficient was used for the results, with which the general objective was determined; where the measure of relationship between the variables quality of service and early childhood development was $Rho = 0.560$ and a $p = 0.000 < 0.05$ which corresponds to a moderate and significant positive correlation. And for the specific objectives, the following were obtained: tangible elements $Rho = 0.335$, reliability $Rho = 0.487$, responsiveness $Rho = 0.519$, security $Rho = 0.433$ and empathy $Rho = 0.507$. The first dimension tangible items has a low positive correlation and the dimensions reliability, responsiveness, security and empathy have a moderate positive correlation.

From the results it is concluded that the user families perceived that their minor children received a quality service during their stay in the care centers and there are no complaints about it, rather a feeling of gratitude.

It is recommended to establish actions to raise awareness among public and / or private sector entities so that they can assign or obtain premises or infrastructure, in the same way the technical team must follow up on the items that include the dimensions of reliability, response capacity, security and empathy

Keywords: quality of service, early childhood development, Cuna Más national program.

I. INTRODUCCIÓN

Los primeros años de vida son primordiales para lograr un óptimo nivel de desarrollo humano, si bien es cierto que los seres humanos nunca dejamos de aprender, el cerebro durante esta etapa tiene más actividad, por lo cual la estimulación a temprana edad es factor inevitable y determinante, según Pacheco, Aquino y Elías (2018) hay diversas maneras de intervenir en la primera infancia por un lado se tiene la intervención por modalidad y otro por edad mientras menor edad tenga un niño la atención debe ser integral, eficaz y de mejor calidad, focalizando a la niñez en situación vulnerable, en concordancia y colaboración de la sociedad civil con el estado.

Diversos estudios demostraron que aquellos niños que pertenecieron a algún programa de intervención en la primera infancia tienden a tener más posibilidades en el nivel inicial y primario en donde demuestran mucho interés en áreas como lectura y matemática, y en los países identificados como subdesarrollados la gran mayoría de niños se encuentran en riesgo de desnutrición, anemia, inadecuada y falta de acceso a servicios de salud, desconocimiento en estimulación por parte de los padres y cuidadores, estos factores influyen que a futuro estos niños no tengan las mismas oportunidades que aquellos que si asistieron a centros de estimulación (Ramos, Pincay, Llanos, y Vinueza, 2019)

Según las autoras Marín, Quintero y Rivera (2018) la familia constituye la institución más importante de la sociedad, porque en ella se educa, desarrolla y se forman los niños durante la etapa de la niñez, si el ambiente familiar es grato, el aprendizaje es positivo, sin embargo si el ambiente donde interactúan los niños es tenso y se tiene situaciones de conflicto familiar, afectan y desencadenan en conductas inadecuadas lo cual perturban el normal comportamiento y desarrollo personal, cognitivo y social de los niños.

Por ello Invertir como estado para mejorar el desarrollo infantil temprano es fundamental para que el país pueda lograr sus objetivos en cuanto a la primera infancia ya que las experiencias de los programas integrados del DIT que fueron implementados en varios países han demostrado que es muy importante tener la legislación, políticas públicas y la voluntad política a favor de la infancia a través del

uso y transferencia de recursos financieros e infraestructura (Pérez, Rizzoli, Cuevas y Reyes, 2017).

Cuando se trata de servicios de cuidado a niños de primera infancia lo más resaltante y de vital importancia es la calidad y según los autores Bustamante, Zerda, Obanto y Tello (2019) la calidad viene a ser aquel conjunto de características y rasgos que posee un producto o un servicio y se respalda en su capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades de un consumidor o cliente, la calidad de servicio se puede cuantificar bajo el modelo SERVQUAL.

A nivel nacional según los autores Adriano y Ruiz (2019) El servicio de atención integral a través del servicio de cuidado diurno que ofrece el Programa Nacional Cuna Más es el conjunto de intervenciones que se dan de forma articulada y complementaria con el fin de buscar el bienestar de los niños y en alguna medida aliviar sus condiciones de vida mediante la superación de las brechas de su desarrollo cognitivo, físico, social y emocional. Con la atención prestada en el servicio de cuidado diurno (SCD) se evidencia un mejor estado nutricional, mejor estado de salud y permanencia en los centros; sin embargo, existe poca información respecto a los resultados de implementar estos programas sociales. por su parte Zavaleta y Astete (2017) afirman que la insuficiencia de hierro en la sangre es una causa de anemia en niños y esto repercute de manera negativa en su desempeño cognitivo, emocional y social, por ultimo Cavero, Cruzado y Cuadra (2017) realizaron la investigación sobre los efectos que tienen los programas sociales, en particular tomando en cuenta al programa Cuna Más afirman que tiene potencial para lograr el desarrollo cognitivo y comunicativo de los niños a los cuales brinda el servicio, sin embargo, los conocimientos sobre alimentación, nutrición y cuidado por parte de las madres es una debilidad, partiendo de esa premisa se sugiere que este programa articule con el MINSA respecto a este punto.

Los programas sociales han logrado asistir de manera directa a la población que se sitúa en condición de alta vulnerabilidad, por ello el Perú posee varias normas, políticas y programas enfocados en la familia y primera infancia como el Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021 (PNAIA) en donde de manera articulada intervienen el Ministerio de Educación, Salud y Desarrollo e

Inclusión Social (MIDIS) mediante el Programa Nacional Cuna Más (PNCM), tienen como prioridad la atención a los niños de la primera infancia, el programa hace su intervención bajo un modelo de cogestión con la comunidad, en donde el estado transfiere recursos, dota de un equipo técnico como soporte para la ejecución de actividades y la comunidad interviene a través de un modelo de cogestión con la comunidad de donde se elige a los miembros de los comités de gestión, a los miembros de los consejos de vigilancia, quienes ejecutan el presupuesto transferido de acuerdo a lineamientos y pautas que se dan desde el programa.

En la unidad territorial de Apurímac se cuenta con 18 comités de gestión que están focalizados en zonas vulnerables de las provincias de Abancay, Antabamba, Aymaraes, Grau y Cotabambas y brindan una atención completada e integral a niños de 6 a 36 meses, donde reciben atención en salud, educativos, estimulación, protección, nutrición, prevención y tratamiento de la anemia.

El problema general planteado para la investigación es ¿De qué manera la calidad de servicio tiene relación con el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021?, los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre los recursos tangibles y el desarrollo infantil temprano?, ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el desarrollo infantil temprano?, ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en el desarrollo infantil temprano?, ¿Qué relación hay entre la seguridad y el desarrollo infantil temprano? y ¿de qué manera la empatía incide en el desarrollo infantil temprano?

La investigación tiene su justificación en el hecho de que la primera infancia es una de las etapas de la vida más decisivas y frágiles, debido a que se desarrollan los aspectos físico, cognitivo, social, emocional, una oportuna y adecuada atención a la primera infancia es esencial para el desarrollo humano, también el estudio pretende analizar la percepción de las familias usuarias una vez que sus menores hijos egresaron de los centros de cuidado en relación a la atención que recibieron sus menores hijos durante su permanencia en el Programa Nacional Cuna Más, Por otro lado, este trabajo de investigación tiene la finalidad de aportar y verificar la aplicación de las políticas públicas, su funcionamiento respecto a la primera infancia y ser un aporte para posteriores estudios y/o investigaciones sobre la calidad de

atención y el desarrollo infantil temprano.

El objetivo general planteado es analizar la calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021, y como objetivos específicos se tiene: conocer la relación existe entre los recursos tangibles y el desarrollo infantil temprano, determinar cuál es la relación entre la fiabilidad y el desarrollo infantil temprano, conocer cómo influye la capacidad de respuesta en el desarrollo infantil temprano, comprobar que relación hay entre la seguridad y el desarrollo infantil temprano y conocer de qué manera la empatía incide en el desarrollo infantil temprano.

La hipótesis general planteada es que existe relación significativa entre la calidad de servicio y el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021, como hipótesis específicos se plantea: Existe relación significativa entre los recursos tangibles y el desarrollo infantil temprano, existe relación significativa entre la fiabilidad y el desarrollo infantil temprano, existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el desarrollo infantil temprano, existe relación significativa entre la seguridad y el desarrollo infantil temprano y existe relación significativa entre la empatía y el desarrollo infantil temprano.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional como trabajos previos, podemos citar a la autora Mora (2018) que en su tesis de maestría plantea como objetivo evaluar los resultados que el programa de primera infancia ha generado en los beneficiarios del colegio La belleza, los libertadores IED y jardines anexos, en el componente pedagógico y nutricional, la metodología empleada fue de tipo cualitativo con la aplicación de algunos elementos de tipo cuantitativo, la población está conformada por un total de 253 niños y el mismo número de padres, 12 maestros y 6 administrativos, como resultado de la aplicación de cuestionarios y ficha de revisión documental se obtuvo que para alcanzar una educación de calidad se debe asegurar la atención primordial en la primera infancia, y como conclusión los niños que participan en programas que el estado dispone facilita que sus familias reduzcan gastos económicos y mejoren la calidad de vida, la percepción de las familias respecto a la satisfacción en relación a la atención en estos programas es alta y sobre todo hay un sentimiento de gratitud. Solorzano (2020) en su tesis tiene como objetivo establecer un diagnóstico de los aspectos estructurales y procesuales de la calidad del nivel Inicial de la Unidad Educativa Javier en la Ciudad de Guayaquil-Ecuador, en el período 2018-2019, la metodología aplicada es cuantitativa de tipo no experimental, la muestra estaba conformada por 15 docentes, 75 familias y 3 directivos. Los datos se recolectaron a través de encuestas, observación y autoevaluación, los resultados muestran que el servicio educativo, el ambiente físico y la percepción sobre el plantel directivo es de alta calidad y son bien percibidos por los usuarios.

Benites (2021) en su trabajo de tesis planteo como objetivo Establecer un diagnóstico de los aspectos estructurales y procesuales de la calidad educativa de un centro de desarrollo infantil de la ciudad de Guayaquil, para lo cual uso una metodología cuantitativa – transeccional y un diseño no experimental y descriptivo, la muestra abarco a 106 infantes de 20 meses hasta los 5 años, como resultado es que existe un estándar bajo en el aspecto procesual y estructural, la conclusión a la cual llego el autor es que se debe capacitar de manera constante al personal que interactúa con los niños para que estas aporten las experiencias necesarias a fin de que se puedan desarrollar de acuerdo a sus intereses y grupo etario, por otra lado

concluye que es necesario la implementación de acciones que monitoreen y cotejen la calidad educativa.

Por último Maggi (2018) en la elaboración de su tesis propone como objetivo Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, la muestra estaba conformada por 357 apoderados de los niños, la metodología tomada en cuenta fue de tipo cuantitativo con un diseño analítico y de corte transversal, como instrumento de recolección de datos se tuvo un cuestionario bajo el modelo SERVQUAL, como resultados obtuvo que 4 dimensiones no estaban satisfaciendo las necesidades de los usuarios y solo de manera parcial logra satisfacer la dimensión capacidad de respuesta, por lo tanto concluyo que los pacientes no perciben seguridad en el servicio que reciben y la atención no tiene la calidez necesaria por lo tanto es deficiente.

Como antecedentes a nivel nacional según López y Salvador (2019) proponen en su tesis como objetivo determinar la influencia del programa social Cuna Más en el estado nutricional de los niños de 6 a 36 meses, aplicando un enfoque cuantitativo, y un diseño transversal - correlacional. La muestra fueron 60 familias usuarias, a través de las encuestas y observación como instrumento de recolección de datos, los resultados de esta investigación concluyen que no hay una correlación ni influencia entre las dos variables estudiadas.

Según la autora Centeno (2017) en su estudio de investigación en donde el objetivo de la investigación determinar la relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete, 2017 la metodología usada fue el enfoque cuantitativo a un nivel descriptivo correlación de tipo no experimental, con una muestra de 455 familias usuarias y el instrumento que se usó para la investigación fueron las encuestas y los resultados obtenidos son que existe una relación significativa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias en la provincia de Cañete, del mismo modo se concluye que la gestión comunitaria y la gestión por procesos influyen en la satisfacción de las familias.

Según la autora Marín (2017) en su tesis planteó como objetivo de estudio Analizar

el nivel de calidad de servicio del Programa Nacional CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo – 2017 la metodología empleada fue mixta con énfasis en lo cualitativo de tipo descriptivo-explicativo y como instrumento de recolección de datos se aplicó la encuesta y la muestra estaba conformada por 70 usuarios, en donde se concluye que calidad de servicio de acuerdo a las dimensiones SERVQUAL están en un nivel intermedio.

Según los autores Llanos e Hidalgo (2018) en su tesis de investigación en donde plantearon como objetivo determinar la importancia que tiene el Programa Cuna Mas, en el Desarrollo Infantil de niños y niñas menores de 3 años, del Comité de Gestión “Los niños del Saber” del Distrito de Chachapoyas, la metodología de estudio fue de tipo cuantitativo y un diseño no experimental – transversal, la muestra estaba conformada por 68 familias y se aplicó como instrumento para la recolección de datos la encuesta y la observación, llegando a la conclusión de que el Programa Cuna Más es importante en el proceso de desarrollo infantil al logra mejorar el desarrollo, la supervivencia y la integración a la vida social de los niños. El autor Miyahira (2008) indica que la palabra calidad viene del latín qualitas que es igual a perfección, y que a lo largo de los años este concepto ha ido evolucionando y cambiando, en un inicio la calidad solo hacía referencia a un producto final, y en la actualidad la calidad se verifica en el proceso, en la satisfacción y sobre todo en cómo valora el cliente ese servicio.

Para los autores Valls, Román, Chica y Salgado (2017) la calidad de servicio es cualquier acción en la cual una parte ofrece un servicio a otra, el servicio puede incluir aspectos intangibles como tangibles, y citan a Juran (1983) quien define que un servicio es prácticamente realizar un trabajo para satisfacer a otros, también se cita a Schroeder (1992) que definen que el servicio se puede percibir una vez recibida la atención. Por su parte los autores Oliva y Jair (2005) aseveran que la claridad y facilidad en las interacciones definen la calidad ya sea de un producto o de un servicio. Y Tigani (2006) afirma que el servicio es la razón de ser de cualquier institución o entidad, por lo cual las empresas tienen la obligación de brindar un servicio de excelencia al entender y satisfacer de manera cabal las expectativas de los consumidores, por ende la calidad de servicio es el resultado de 3 dimensiones:

el valor agregado que se le da a un bien o servicio, la solución a inconvenientes y la satisfacción de necesidades; las perspectivas que tenga un cliente sobre un producto son la base para que una organización busque la excelencia en el servicio. Tarí (2000) cita a Ishikawa (1988) quien define que calidad es la acción mediante el cual se desarrollan, diseñan, elaboran y se conservan los productos, y que son útiles y satisfactorios para los consumidores, también cita a Deming (1989) quien definen que la calidad es el grado previsible de semejanza y fiabilidad que se ajusta a las expectativas del mercado, en otras palabras, son cuestionamientos que buscan una mejora continua. Es su estudio también cita a Crosby (1989) y a Juran (1993) el primero indica que la calidad es brindar a los clientes servicios o productos sin ningún defecto en el tiempo adecuado y para el segundo es el conjunto de características que al fin y cabo satisfacen de manera óptima las necesidades de los clientes al no tener deficiencias ni defectos. Por su parte el autor asevera que en la actualidad las empresas tienen un gran reto que es la de logra la competitividad al ofrecer productos de mejor calidad y con costos bajos, por otro lado, textualiza que no solo se debe hablar de calidad de los productos o servicios sino que el concepto ha tenido una evolución y ahora se debe tomar en cuenta la calidad total que es una fuente de ventaja competitiva, por el hecho de que a las características de los productos se suma los deseos de los clientes. El autor plantea la evolución del concepto de calidad afirmando que el ser humano a lo largo de la historia ha manifestado su deseo de satisfacer sus necesidades obteniendo lo que le resulta útil, y esto nos lleva a que tenía la preocupación por obtener algo de calidad, es así que al analizar el proceso histórico de la calidad nos topamos con cinco etapas puntuales; La revolución industrial, la revolución industrial en el siglo XIX (finales), Administración científica, años 60 y por último la década de los ochenta a los noventa, en esta última década varias compañías occidentales ante el aumento de presión competitiva descubrieron la calidad, pues estas compañías concluyeron que un producto o servicio que tenga un servicio de calidad es vital para mantenerse a futuro, en la actualidad las organizaciones entienden la importancia de la calidad del producto. Por su parte los autores Pérez, Morales, Anguera y Hernández (2015), afirman que la calidad del servicio es símbolo de ventaja competitiva, en donde las

organizaciones buscan mejorar sus resultados.

La calidad de servicio se basa en 7 principios básicos que son un enfoque en base a la satisfacción del cliente, una cultura de mejora continua respecto al concepto de calidad, participación de la alta gerencia, colaboración de todos los colaboradores que conforman una empresa, óptimo nivel de comunicación, participación de proveedores y responsabilidad social y ambiental, como resultado de aplicar estos principios se tendría de manera sistémica e integrada permitiría avanzar hacia la calidad como un conjunto (Sarabia, López y Serrano 1994).

James y William (2008) definen la importancia de la calidad al afirmar que es fundamental que la organización asegure y garantice productos de calidad apropiada a sus consumidores o clientes, garantizar esta calidad depende de dos puntos vitales el primero es la manera en cómo están diseñados los bienes y servicios y la segunda es el control que se aplica para ver la calidad en el proceso de ejecución, por otro lado, Palacios, Felix y Ormazá (2016) indican que la calidad del servicio es el motor para lograr que el cliente quede satisfecho. por ello los autores Salazar y Cabrera (2016) en su estudio llegan a la conclusión de que se debe hacer mediciones de manera continua respecto a la calidad ofrecida, con el propósito de determinar de manera certera las necesidades de los consumidores y clientes.

La calidad depende de la manera en cómo el cliente lo perciba, ya que cada persona aprecia un bien o un servicio de acuerdo a sus condiciones, por ello las instituciones y empresas deben tomar en cuenta las especificaciones de los usuarios, Zeithaml, Bitner Y Gremler (2009) citan a Berry, Parasuraman y Zeithaml (1988) quienes plantean cinco dimensiones denominado modelo SERVQUAL; la primera denominado fiabilidad, la segunda es sensibilidad, la tercera es seguridad, la cuarta dimensión es empatía y por último los elementos tangibles, todo estos elementos permiten evaluar, calificar y servir como instrumento para medir brechas.

Según Schiffman y Lazar (2010) las dimensiones del modelo SERVQUAL están divididas en dos grandes grupos; el primero denominado dimensión resultado y abarca la fiabilidad que viene a ser la habilidad para prestar un servicio de manera que tenga garantías necesarias para que el consumidor quede satisfecho, haciendo

mención al servicio brindado por el programa social cuna más lo relacionamos con destreza con la cual se presta el servicio a los usuarios con la correcta aplicación de los procesos determinados y en el tiempo oportuno, sin márgenes de error y contratiempos y el segundo grupo es la dimensión proceso que abarca la sensibilidad que consiste en la predisposición que tienen los colaboradores para prestar un servicio adecuado y con la rapidez necesaria, la seguridad que prácticamente engloba el conocimiento por parte de los empleados y su destreza para inspirar en los consumidores un ambiente de confianza y credibilidad, la empatía que consiste en transmitir un servicio individualizado teniendo en cuenta que cada cliente tiene su propio comportamiento y percepción respecto a un servicio o un bien por último los elementos tangibles que es aquello visible y físico a los ojos de los demás en este caso instalaciones, equipamiento, instalaciones, materiales. Estas dimensiones SERVQUAL según Picay y Parra (2020) sido difundidas de manera amplia en diversos estudios y en diferentes contextos, y dan la certeza de que es una estrategia apta para medir la calidad, el modelo SERVQUAL está conformado por un rango de respuestas variadas que fueron planteadas para entender y percibir las expectativas que tienen los consumidores en función a un bien o servicio, por lo tanto, no solo permite evaluar sino también busca la mejora continua de las organizaciones y un vez que se aplica revela resultados detallados sobre: las percepciones del cliente sobre un servicio específico, asimismo el nivel de desempeño de los servicios de acuerdo a la percepción del cliente, también proporciona las sugerencias de los consumidores y por último las impresiones de los propios colaboradores respecto al nivel de agrado de los clientes respecto un servicio.

Según los autores Otsubo, et al. (2008) el Desarrollo infantil es comprendido como un proceso que se da manera continua y secuencial en la cual cada niño de acuerdo a su personalidad va aprendiendo a controlar procesos que a medida que pasa el tiempo son más complejos, como el desplazarse, los conocimientos, el afecta, la interrelación con su entorno que engloba a la familia, comunidad, cultura, creencias, entre otros. Es de suma importancia atender la primera infancia y representa un enfoque estratégico efectivo al hacer una intervención a temprana edad abordando

no solo el desarrollo de los niños sino las condiciones en las cuales interactúan cada niño, como el encontrarse en vulnerabilidad, exclusión social, pobreza y pobreza extrema. Los autores mencionan que una adecuada intervención el desarrollo infantil debe estar compuesto por tres etapas que de manera conjunta funcionan el primero es la formación de los actores o cuidadores a quienes se les debe dar las herramientas y conocimientos necesarios para la atención a los niños, el segundo es una intervención con las familias a quienes se les debe orientar respecto a la crianza y acciones con sus hijos y por último se debe organizar y fortalecer a la comunidad en general para que estos también se involucren en acciones que estén a favor de la niñez. De esta manera el autor Santi (2019) también Incide en que los factores ambientales, sociales, culturales e históricos potencian las destrezas y habilidades de los niños durante su niñez.

Cueto (2006) Considera que en estos últimos años varios países industrializados iniciaron programas de política educativa, en especial en la primera infancia. Y promover el desarrollo infantil e invertir de manera estratégico a futuro contribuye a que el capital humano sea productivo, tenga mejores oportunidades y calidad de vida (Van Der Gaag, 1997). Por su parte la autora Wild (2016) aporta indicando que la naturaleza tiene sus propias formas de desarrollo biológico sin embargo si se tienen los instrumentos necesarios para potenciar este desarrollo las personas van a crecer y proyectarse de manera positiva.

El desarrollo es la consecuencia de la interrelación constante y mutua de varios sistemas, Mercee (2000), por su parte Berger (2006) afirma que existen factores que son primordiales en la vida de las personas como son el contexto histórico, cultural y socioeconómico. Durante la primera infancia se da el desarrollo físico las cuales se ven a través del crecimiento, talla y peso, luego está el desarrollo motor y el desarrollo cognitivo.

La infancia es una etapa que requiere atención y cuidado, diversos estudios señalan que las experiencias emocionales, sociales, físicas, sensoriales y cognitivas son decisivos y críticos pues estas experiencias sean positivos o negativos repercuten para toda la vida. Entonces es fundamental que las familias, la sociedad y aquellos que interactúan con los niños conozcan el proceso de crecimiento y desarrollo en la

niñez para que puedan estimular y atender de acuerdo a lo que requiere cada niño (Campos, 2010).

Young. (2003) señala que muchos investigadores resaltan la importancia prestar atención en el desarrollo infantil temprano (DIT) y cita al Dr. Fraser Mustard quien de manera científica evidencian que los primeros años son críticos, y lo que un niño vive durante su niñez si influye y define su crecimiento y desarrollo por ello la importancia de brindar condiciones y oportunidades a los más vulnerables es fundamental. Los autores Juan y Pérez (2009) resaltan la importancia de los centros de atención temprana y desarrollo infantil en donde se busca que la intervención sea a través de servicios gratuitos y públicos en donde haya una participación interdisciplinaria, sectorizada y descentralizada.

López, Araujo y Tomé (2016) afirman que los países en la actualidad con mayor frecuencia tienen la necesidad de inversión en el DIT para lo cual focalizan acciones a niños en situación vulnerable, ósea niños que crecen en ambientes pobres están en situación de riesgo como insalubridad, desnutrición, falta de estimulación, entre otros. Que repercuten de manera negativa en sus desarrollo social, emocional, cognitivo, físico y debilitan sus potencialidades, intervenir con políticas públicas a favor de la infancia es efectiva dado que hay información relevante respecto a casos de centros de cuidado infantil para niños en situación de pobreza que evidencian que mejora las habilidades y tiene mucho potencial, sin embargo, para lograr es necesario que se brinde un servicio de calidad. Es por este motivo que el gobierno debe tener instrumentos de medición de la calidad de acuerdo a un rango de edad o grupo etario y estos instrumentos estar enfocados en las dimensiones que tiene el concepto de calidad, citando a Barnett (2012) existen 6 elementos primordiales para verificar la calidad en centros de cuidado del rango de edad de 0 a 3 años, la primera es la alimentación saludable y nutritiva con la salubridad e higiene requerido, el segundo es cada cuidador solo debe tener a su cargo un máximo de 6 niños, el tercero es que la calidad debe estar presente en las interacciones de los niños y sus cuidadores, como cuarto punto para lograr la efectividad de la intervención en la infancia se debe establecer un sistema que controle y monitoree de manera regular si el servicio prestado cumple con la calidad necesaria, como

quinto punto es que los actores o cuidadores deben tener las capacitaciones de manera regular y por últimos el espacio físico, de juego y estimulación tiene que lograr el desarrollo y satisfacción de los niños. La calidad en los centros de cuidado y atención se mide a través de dos variables, variable estructural y variable de proceso. La inquietud por el concepto de calidad nació de manera específica para el mundo empresarial, sin embargo, en la actualidad como afirma Pérez (2009), la preocupación abarca los sectores como salud, educación y bienestar social, y la calidad ya viene a ser parte del derecho de la persona.

Feldman (2008) afirma que a lo largo de estos últimos años muchos especialistas que realizaron estudios enfocados en el desarrollo infantil tienen la misma inquietud que es la de comprender de manera más clara el crecimiento y aquellos cambios que suceden durante la etapa de la niñez, en base a enfoques planteados se puede determinar que el desarrollo humano es influenciado por un lado por el legado biológico y genético que es transmitido de padres a hijos y lo otro tiene que ver con el ambiente en el cual interactúa un niño. Según el autor el desarrollo infantil es aquel campo que se encarga de estudiar de manera científica aquellos patrones de crecimiento y cambio que se suscitan desde que un niño es concebido hasta su etapa de adolescencia. El autor analiza las 5 etapas acerca del desarrollo infantil: la primera perspectivas psicodinámicas que fueron desarrolladas por Freud y Erikson quienes plantean que el comportamiento tiene su causa en fuerzas internas así como en recuerdos y conflictos internos sobre las cuales una persona no tiene control, esta afirmación concluye que estas fuerzas se quedan arraigadas desde la etapa de la niñez y puede repercutir de manera continua a lo largo de la vida en la personalidad y comportamiento de la persona, dentro de esta perspectiva se plantea cinco etapas del desarrollo Psicosexual: oral, anal, fálica y genital. La segunda es la perspectiva planteada por Piaget denominada la teoría cognoscitiva que indica que el desarrollo cognitivo es un proceso continuo que va moldeándose de acuerdo a cada etapa, esta teoría lo divide en: sensorio motriz, preoperacional y operaciones formales, Según Piaget son referenciales pues se evidencio que a veces hay niños que demoran en pasar de una etapa a otra y en otros casos se adelantan a las etapas. La tercera es la teoría desarrollada por Watson, Skinner y Bandura

denominado perspectiva conductista que plantea que el desarrollo se puede entender mejor con el estudio del comportamiento y a través de mecanismos de observación y del ambiente en donde interactúan los individuos, la cuarta perspectiva fue desarrollada Vygotsky y Bronfenbrenner, y se denomina contextual que afirma que el comportamiento de una persona está ligado a la relación que tienen con individuos y con el ambiente social. Por último, la perspectiva evolutiva planteado por Lorenz quien realizado su estudio influencia por Charles Darwin, esta perspectiva afirma que el comportamiento de un individuo es el reflejo de la herencia genética. Según Feldman (2008) existen tres enfoques principales sobre el desarrollo infantil: El desarrollo físico este enfoque estudia la forma en como los componentes corporales como el sistema nervioso, muscular, el cerebro humano, los sentidos, las necesidades básicas como son el de alimentarse, dormir coadyuvan a fijar el comportamiento de los niños. Se debe tener en cuenta que los niños tienen un crecimiento rápido durante la primera etapa de la niñez, en cuanto a peso, talla que es lo más visible en los controles. El desarrollo físico también abarca Habilidades motrices gruesas y las Habilidades motrices finas. El desarrollo cognitivo que entiende los cambios y el crecimiento intelectual y como ellos repercute en el comportamiento de un individuo. Este enfoque hace un análisis de la memoria, el aprendizaje, la inteligencia y la capacidad de solucionar problemas y El desarrollo de la personalidad y lo social, que estudia la estabilidad que pasa a ser un rasgo particular y perdurable de una persona y que lo distingue de otra, también estudia las interacciones y las relaciones sociales de los individuos con su entorno. El autor Ruiz de miguel (1999), llega a la definición de que la familia es el recinto que tiene la mayor influencia sobre los niños durante su primera etapa y donde se desarrollan en lo cognitivo, emocional, social, personal, y afectivo, estas responsabilidades son compartidas con la educación impartida en las escuelas, por lo tanto, el juicio educativo es necesario que sea coherente para lograr mejores resultados en la infancia. Del mismo modo Diaz y Martínez (2009) también afirman que el contexto escolar y familiar tienen considerable relevancia respecto al desarrollo del niño en sus primeros años.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque de investigación para el estudio es Cuantitativo, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) este enfoque tiene un proceso secuencial y se basa en las mediciones numéricas, la aplicación de recolección de datos y el análisis estadístico los cuales sirven para responder las preguntas, probar las hipótesis planteadas y determinar los patrones de conducta. Por su parte Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) precisan que en el enfoque cuantitativo el cotejo de las variables se da a través del uso de estadística inferencia para luego proceder a la descripción de los resultados de las variables.

El tipo de investigación es básica, porque se determinan a partir del marco teórico y persiste en estas teorías planteadas, tiene como fin solo aumentar y descubrir los conocimientos sin ponerlos en práctica.

El nivel de investigación es correlacional ya que se usa cuando se quiere determinar el nivel de correlación entre una variable de estudio denominado "x" y la otra variable denominada "z".

EL diseño de investigación es de tipo no experimental-transversal de tipo descriptivo en donde no se produce la manipulación de la variable independiente, sino que esta fluye, del mismo modo no se tienen un control directo sobre ella porque son hechos que ya ocurrieron y se suscitaron. En los diseños de tipo transversal se va realizar la observación de escenarios reales y existentes en un solo momento y la recolección de datos también se produce en ese lapso de tiempo, tiene como fin la descripción de las variables y hacer un análisis sobre el impacto y la interrelación que tienen ambas en un determinado tiempo.

3.2 Variable y operacionalización:

A. Variable independiente Calidad de servicio:

Definición conceptual

Es un aspecto fundamental e indispensable para las empresas u organismos que brindan servicios y se convierte en fuente de ventaja competitiva por lo cual deben ofrecer servicios de calidad, debido a que en la actualidad los consumidores o clientes tienen más exigencias y expectativas frente a un bien o un servicio. Los autores Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) plantean que la percepción es la forma en como las personas dan valor a un servicio, ósea los consumidores o clientes atribuyen la calidad de un servicio de acuerdo a sus propias percepciones que están entrelazadas con las dimensiones planteadas en el modelo SERVQUAL.

Definición operacional

La calidad del servicio lo podemos visualizar a través de las 5 dimensiones de SERVQUAL: que son Fiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles.

B. Variable dependiente Desarrollo infantil temprano

Definición conceptual

para los autores Pollitt, Leon y Cueto (2007) afirman que el desarrollo infantil viene a ser un proceso mediante el cual los niños adquieren nuevos conocimientos y los asimilan de manera que estas influyen en su proceso evolutivo, en este desarrollo influyen muchos factores como los biológicos, el desarrollo físico-motor, desarrollo mental y socioemocional, también tiene influencia el ambiente, el entorno familiar y la comunidad en la cual interactúan los niños.

Definición operacional

El desarrollo infantil comprende 3 grandes dimensiones: desarrollo físico, desarrollo cognitivo y el desarrollo social y de personalidad Según Feldman (2008)

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de individuos que cumplen con las características de las variables que se pretenden estudiar, para este estudio está conformado por 100 niños que son usuarios del C.G. Víctor Acosta Ríos que pertenece al Servicio de Ciudad Diurno de la Unidad Territorial Apurímac, la encuesta fue realizada a los padres de familia de los niños usuarios y egresados en el periodo enero-marzo del año 2020, se entiende que hasta marzo del 2020 la atención a los niños y de acuerdo a los lineamientos y orientaciones técnicas se prestaba de manera presencial y comprendía la atención en los centros cuna más, el cuidado y protección a los niños por parte de los actores comunales (madres cuidadoras y madres guías) y la alimentación nutricional con raciones alimentarias preparadas por las socias de cocina en los servicios alimentarios.

La muestra es el subconjunto de la población de estudio a las cuales se les va aplicar los instrumentos de medición y son los que representaran a la población, para ubicar a este subconjunto se tiene que definir de manera correcta los criterios de selección a través de un muestreo. Seleccionar la muestra en un estudio permite realizar la investigación de manera más rápida porque no se aplicará a toda la población los instrumentos de medición, por otro lado, son más efectivos en costos, tiempo y se obtiene resultados precisos.

El muestreo que se va aplicó fue del de criterio de exclusión, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) la población a estudiar debe identificarse en base a sus características ya sea de contenido, el tiempo y lugar. Para este estudio se delimitó a la población y se tomó en cuenta solo a los niños que al mes de enero del año 2020 tenían el rango de edad entre 18 a 36 meses, se excluyó a los niños que recién a esa fecha estaban ingresando a los centros cuna más, la razón principal por la cual se tomó en cuenta este criterio es porque estos niños recibieron la atención de manera presencial y el estudio pretender constatar si efectivamente la calidad de servicio tiene relación con el desarrollo infantil del niño a la culminación del servicio.

para obtener la cantidad exacta de niños que egresaron se verificó el padrón nominal mensual que maneja el comité de gestión Víctor Acosta Ríos donde se obtuvo como muestra bajo el criterio de exclusión a 78 niños y niñas de los cuales se obtuvo sus datos personales, como los nombres y apellidos tanto de los niños como de su cuidadora principal (padre o madre) sus direcciones, números de celulares, al realizar la encuesta no se pudo ubicar a 10 familias las cuales por motivos diversos habían cambiado de domicilio y número de celular, finalmente se excluyó a estos usuarios y se pudo entrevistar y aplicar la encuesta a 68 familias distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 1. Reporte oficial de niños mes enero del C.G. Víctor Acosta Ríos.

Local	Grupo Etario	Cantidad niños
arcoíris	18-36 meses	13
estrellitas	18-36 meses	14
local temporal nueva rioja	18-36 meses	12
maravillas	18-36 meses	14
payasitos	18-36 meses	15
Total, Muestra – Criterio De Exclusión		68

Fuente: 202001 padrón oficial SCD – UT Apurímac – PNCM

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Arias (2012), el término de instrumento de recolección de datos viene a ser aquel formato ya sea en digital o físico que se usa para recabar, registrar y obtener información.

Mediante una encuesta a la muestra seleccionada bajo el criterio de exclusión se va a aplicar las preguntas del cuestionario previamente validados por los expertos, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez (2014) el cuestionario viene a ser una característica de la encuesta que radica en enunciar una serie de preguntas o interrogantes, para la primera variable calidad de servicio se va a aplicar el cuestionario del modelo SERVQUAL que consta de 22 preguntas en sus 5 dimensiones y está implementada de acuerdo al servicio que brinda el

programa nacional cuna más, a través de la escala Likert del nivel 1 que es totalmente en desacuerdo y al 5 que es totalmente de acuerdo.

Para la segunda variable desarrollo infantil se usó el cuestionario a través de las encuestas a los usuarios, esta variable consta de 3 dimensiones y consta de 14 preguntas las cuales también fueron evaluadas bajo la escala de Likert donde 1 representa nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.

Tabla 2. Ficha técnica las variables de estudio

Ítems	Características
Nombre del Instrumento	Cuestionario de calidad de servicio y desarrollo infantil temprano
Autor	Doris Luz Cruz Borda
Institución	Universidad César Vallejo
Año	2021
Descripción	El Instrumento evalúa la calidad de servicio y el desarrollo infantil temprano
Tipo de Instrumento	Cuestionario
Objetivo	Determinar la calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021.
Población	100 familias usuarias (68 encuestados)
Numero de Items	36
Aplicación	Directa
Tiempo de Administración	15 minutos
Normas de aplicación	El entrevistado debe marcar en el ítem que considere pertinente según su percepción respecto a las preguntas del cuestionario.
Escala	Likert (escala del 1 al 5)

Fuente: elaboración propia

3.5 Procedimientos

Validez de los instrumentos de medición

Según Pérez y Martínez (2019) Para realizar la validación se debe tomar en cuenta la opinión de expertos con la finalidad de demostrar que el instrumento de recolección de datos a aplicar fue seguro y fiable.

Se usó la técnica de validación conocida como juicio de expertos, donde 3 expertos que tienen la trayectoria y experiencia en la materia validaron el cuestionario como instrumento de medición.

Tabla 3. Validez de expertos

Experto	Juicio
Mg. Roberto Ayquipa Gutiérrez	Si aplica
Mg. Merly Ancco Fuentes	Si aplica
Mg. José Luis Hurtado Sucñer	Si aplica

Fuente: *Elaboración propia*

Confiabilidad de instrumentos de medición

La confiabilidad de los instrumentos de medición para ambas variables se validó utilizando la prueba de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach en la cual se aplicó una prueba piloto al cuestionario, en donde:

Para la variable calidad de servicio el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach resultó ,913 indicando que el instrumento en este caso el cuestionario y sus 22 tiene un nivel excelente, es coherente y consistente para obtener buenos resultados en el trabajo de investigación.

Para la variable desarrollo infantil temprano el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach resultó ,908 indicando que el instrumento de la variable sus 14 ítems en el cuestionario tienen un nivel excelente, es consistente y coherente para obtener buenos resultados en el trabajo de investigación

3.6 Método de análisis de datos

Para hacer el análisis de los datos recolectados en la investigación sobre las variables calidad de servicio y desarrollo infantil temprano, se van a sistematizar y tabular en el programa SPSS estatics V.25 de IBM, en la cual se va obtener los porcentajes a través de gráficos y tablas.

Se calculo los siguientes baremos que describen los rangos y niveles, los cuales se usaran para describir los resultados de las variables de estudio y sus dimensiones respectivamente.

Tabla 4. Baremos de la variable calidad de servicio

	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión3	Dimensión4	Dimensión5	Variable1
Rango	Recursos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
Baja	4-9	5-12	4-9	4-9	5-12	22-51
Regular	10-15	13-18	10-15	10-15	13-18	52-81
Alta	16-20	19-25	16-20	16-20	19-25	82-110

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Baremos de la variable desarrollo infantil temprano.

	Dimensión6	Dimensión7	Dimensión8	Variable2
Rango	Desarrollo físico	Desarrollo cognitivo	Desarrollo social y de personalidad	Desarrollo infantil temprano
Baja	5-12	4-9	5-12	14-33
Regular	13-18	10-15	13-18	34-51
Alta	19-25	16-20	19-25	52-70

Fuente: Elaboración propia

3.7 Aspectos éticos

Según el autor Osorio (2000) el concepto de ética hace referencia a lo racional y a los valores morales, por ello es de suma importancia que, en un estudio el investigador demuestre sus principios éticos y morales.

La investigación realizada cumplió con la autoría de la suscrita, haciendo uso de las citas y referencias que corresponden a los autores en teorías, antecedentes. El cuestionario se va realizar de manera anónima para obtener resultados más confidenciales.

IV. RESULTADOS

Cuadro de resumen de variables y dimensiones, para el análisis estadístico

Tabla 6. Resumen de variables y dimensiones

VARIABLES	
Variable 1: Calidad de servicio	Variable 2: Desarrollo infantil temprano
Dimensiones	Dimensiones
D1: Recursos tangibles	D6: Desarrollo físico
D2: Fiabilidad	D7: Desarrollo cognitivo
D3: Capacidad de respuesta	D8: Desarrollo social y de personalidad
D4: Seguridad	
D5: Empatía	

Fuente: Elaboración propia

Resultado descriptivo de las dimensiones y la variable calidad de servicio

En las siguientes tablas se muestran los porcentajes que se obtuvieron de la aplicación del instrumento (cuestionario) para la variable calidad de servicio.

Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de usuarios según dimensión 1

D1 Recursos Tangible					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	36	52,9	52,9	52,9
	Baja	1	1,5	1,5	54,4
	Regular	31	45,6	45,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Datos del SPSS

En la tabla 7 se verifica que, de familias encuestadas un 52.9% perciben un nivel alto, el 45.6% en regular y un 1.5% en un nivel bajo.

Lo cual se deduce e interpreta que el 52.9% de las familias usuarias encuestadas en el comité de gestión Víctor Acosta Ríos consideran que la dimensión recursos tangibles y sus indicadores que son los equipos de las salas a la cual acuden los niños, la infraestructura e instalaciones, la apariencia de los actores comunales para brindar la atención a los usuarios y los materiales de interacción y pedagogía, tienen una importancia alta y cumplen con las expectativas de los usuarios, según la percepción de su cuidador principal que puede ser el padre, la madre o un apoderado, un 45.6% considera que es de nivel regular lo cual también indica satisfacción y cumplimiento de las expectativas por parte de los usuarias y sus familias y un mínimo de 1.5% considera que es de nivel bajo.

Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de usuarios según la dimensión 2

D2 Fiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
	Alta	40	58,8	58,8	58,8
Válido	Regular	28	41,2	41,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: *Datos del SPSS*

En la tabla 8 se ve que de las familias encuestadas un 58.8% consideran la fiabilidad en un nivel alto, el 41.2% en regular y ningún porcentaje en el nivel bajo.

Se analiza el cuadro y se interpreta de que el 58.8% de los encuestados consideran que la dimensión fiabilidad y sus indicadores que son la rapidez en la resolución de problemas o conflictos, el interés sincero en los usuarios por parte de los actores y el Programa Nacional en su conjunto, la buena prestación del servicio, la atención en el tiempo oportuno, el no haber errores en los registros y fichas, tienen un nivel alto y consiguen satisfacer las expectativas de los niños según la percepción de sus familias, y el 41.2% de los encuestados perciben la fiabilidad en esta tics nivel intermedio, lo cual indica que con esta dimensión se logra cumplir las expectativas de los usuarios, lo que se visualiza también es que ningún encuestado considera en nivel bajo esta dimensión.

Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de usuarios según dimensión 3

D3 Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Alta	49	72,1	72,1	72,1
Válido	Baja	1	1,5	1,5	73,5
	Regular	18	26,5	26,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: *Datos del SPSS*

La tabla 9 refleja que, un 72.1% de las familias encuestadas consideran en el nivel alto la capacidad de respuesta, el 26.5% en nivel regular y un 1.5% en nivel bajo.

Del cuadro se deduce que el 72.1% de las familias usuarias encuestadas en el comité de gestión Víctor Acosta Ríos del Programa Nacional Cuna Más consideran esta dimensión y sus indicadores que son la comunicación oportuna, el tiempo preciso para atender lo que necesita en ese momento el usuario, la ayuda requerida en caso necesario y la predisposición para responder inquietudes en cuanto a su salud, crecimiento y estado nutricional, tienen un nivel alto, lo cual se entiende como el hecho de que el comité de gestión en su conjunto están prestando un servicio adecuado a los niños usuarios, del mismo modo el 26.5% de los encuestados considera la capacidad de respuesta a nivel intermedio y un porcentaje mínimo del 1.5% perciben en un nivel bajo, este nivel bajo se determina por algunas familias usuarias por el hecho de que en muchos casos las inquietudes en cuanto a salud, estado nutricional y crecimiento no fueron respondidos y atendidos según lo esperado y manifiestan que se pueda dar por que los actores comunales (madres cuidadoras) son personas de la comunidad que no tienen estudios necesarios para asimilar este tipo de temas, cabe precisar que ellos reciben capacitaciones de manera mensual por parte del programa Nacional Cuna Más sin embargo no es suficiente lo cual se ve reflejado en ese porcentaje mínimo.

Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de usuarios según la dimensión 4

D4 Seguridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	30	44,1	44,1	44,1
Válido Baja	1	1,5	1,5	45,6
Regular	37	54,4	54,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: *Datos del SPSS*

En la tabla 10 se observa que, un 54.4% de las familias encuestadas consideran en el nivel regular a la seguridad, el 44.1% en nivel alto y un 1.5% en un nivel bajo.

Del cuadro se deduce que el 54.4% de las familias encuestadas en el comité de gestión Víctor acosta ríos consideran que la dimensión seguridad y sus indicadores que son la de transmitir confianza a los niños y niñas por parte de los actores comunales, el hecho de los usuarios se muestren seguros con el servicio brindado, la amabilidad con que los actores comunales tratan a los niños usuarios y los conocimientos y habilidades de las cuidadoras en relación a la atención brindada, se encuentra en un nivel intermedio.

El 44.1% consideran que en cuanto a la seguridad existe un nivel alto, estas familias manifiestan que los niños se sienten seguros en el ambiente y las personas con las cuales interactúan durante su permanecía y esto demuestra que la seguridad con la cual se brinda el servicio cumple con las expectativas requeridas.

Y un porcentaje mínimo del 1.5% consideran que es de nivel bajo, esto a que este pequeño porcentaje según su experiencia manifiesta que algunos actores no tenían un trato amable lo cual no generaba la seguridad para sus hijos.

Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de usuarios según la dimensión 5

D5 Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	47	69,1	69,1	69,1
	Baja	1	1,5	1,5	70,6
	Regular	20	29,4	29,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: *Datos del SPSS*

La tabla 11 se refleja que, un 69.1% de las familias encuestadas consideran en el nivel alto la dimensión empatía, el 29.4% en un nivel regular y un 1.5% en un nivel bajo.

Se deduce de que las familias usuarias encuestadas del comité de gestión Víctor Acosta Ríos, consideran en un 69.1% la dimensión empatía en un nivel alto pues afirman que la atención que se brinda a sus menores hijos es de manera individualizada, ósea los actores comunales sabían la personalidad, trato y necesidades de cada uno de los niños su cargo y los atendían de acuerdo a ellos, del mismo modo manifiestan que el horario de atención es oportuno y cómodo, lo cual satisface las necesidades de todos los interesados, también indicar que los actores comunales tenían los conocimientos suficientes para resolver las dudas de los padres de familia en relación al servicio brindado y por ultimo existía comprensión a las necesidades de los niños, todo esto puntúa a un nivel alto, el 29.4% de los encuestados muestran un nivel intermedio y un porcentaje mínimo del 1.5% manifestaron que la empatía en la atención a los niños era bajo, pues hubo muchas ocasiones en las cuales las madres cuidadoras no se ponían en el lugar de los usuarios o de sus familias.

Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de la variable 1

V1. Calidad de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	55	80,9	80,9	80,9
	Baja	1	1,5	1,5	82,4
	Regular	12	17,6	17,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Datos del SPSS

En la tabla 12 se observa que un 80.9% de las familias encuestadas consideran en un nivel alto la variable calidad de servicio, el 17.6% en un nivel regular y un 1.5% en un nivel bajo.

Se deduce que el Programa Cuna Más a través del comité de gestión Víctor Acosta Ríos logró un servicio de calidad a sus usuarios, pues en la encuesta aplicada el 80.9% de las familias encuestadas afirman que durante su permanencia en el programa sus hijos recibieron un servicio de calidad a través de las cinco dimensiones que tiene esta variable, como son los recursos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mientras que un 17.6% consideran que la calidad de atención fue regular y solo un 1.5% perciben que fue de nivel bajo.

Resultado descriptivo de las dimensiones de la variable desarrollo infantil temprano.

En las siguientes tablas se verifican los porcentajes obtenidos de la recolección de datos del instrumento (cuestionario) las cuales fueron procesadas y muestran los siguientes resultados para la variable desarrollo infantil temprano.

Tabla 13. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 6

D6 Desarrollo físico				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	67	98,5	98,5	98,5
Válido Regular	1	1,5	1,5	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: *Datos del SPSS*

En la tabla 13 se observa que un 98.5% la dimensión desarrollo físico está considerado en un rango de nivel alto, el 1.5% en regular y el nivel bajo no obtuvo ningún porcentaje.

Se deduce que en un 98.5% perciben el desarrollo físico en un nivel alto, lo cual indica que los usuarios del comité de gestión Víctor Acosta Ríos obtuvieron un óptimo nivel de desarrollo físico de acuerdo a sus ítems, como son incremento del peso y talla, los avances en su motricidad fina y gruesa, la hemoglobina dentro de los estándares establecidos y el estado nutricional requerido de acuerdo a su edad, durante su permanencia en el servicio, solo un porcentaje mínimo del 1.5% consideran que los niños obtuvieron un desarrollo físico regular que según las encuestas se ve reflejado en que estos usuarios no tuvieron el incremento de peso y talla según lo esperado y en menor medida algunos usuarios ingresaron con anemia y no subieron el nivel de hemoglobina en el tiempo estimado lo cual refleja descontento por parte de los padres usuarios, cabe precisar que el Programa en cuanto a la alimentación de los niños y la estimulación física no solo se daba en las atenciones en los centros de Cuna Más sino que los padres recibían sesiones de aprendizaje en donde se les enseñaba la preparación de alimento ricos en hierro y la estimulación de los niños en sus casas, el nivel bajo es ausente.

Tabla 14. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 7

Desarrollo cognitivo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	67	98,5	98,5	98,5
	Regular	1	1,5	1,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Datos *del SPSS*

La tabla 14 refleja que en la dimensión desarrollo cognitivo obtuvo en un 98.5% el nivel alto y en un 1.5% un nivel regular, el nivel bajo no obtuvo ningún porcentaje.

Del cuadro se deduce que el nivel 98.5% representa a que en ese porcentaje los usuarios obtuvieron un desarrollo cognitivo óptimo, al lograr avances en su percepción, en su concentración, en el desarrollo de su memoria y en comprender y explorar las diferentes funcionalidades de las cosas, este indicador logra satisfacer las expectativas de las familias usuarias y la necesidad de los niños, un porcentaje del 1.5% consideran que de manera regular sus niños se desarrollaron cognitivamente, manifiestan que no lograron desarrollar su percepción y memoria, por otro lado el nivel bajo en este indicador es nulo.

Tabla 15. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 8

Desarrollo social y de personalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	67	98,5	98,5	98,5
	Regular	1	1,5	1,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: *Datos del SPSS*

En la tabla 15 se visualiza que en un 98.5% se percibe el nivel alto, y en un 1.5% un nivel regular, el nivel no obtuvo ningún porcentaje.

De la tabla se deduce e interpreta que en un 98.5% el desarrollo social y de personalidad está considerado en un nivel alto, lo cual indica que las familias usuarias tienen la percepción de que sus hijos obtuvieron un buen desarrollo social y de personalidad durante su permanencia en el programa nacional cunas en el comité de gestión Víctor Acosta, en el cuestionario aplicado prima el hecho de que los niños tuvieron avances en el manejo de sus emociones, lograron el desenvolvimiento esperado para con la sociedad y su entorno, los niños obtuvieron avances en su autoaceptación y aceptación a los demás al disfrutar jugar solo y con otros niños, al responder antes las emociones de sus familiares y entorno y sobre todo al observarse y admirarse en el espejo como señal de aceptación, y en un 1.5% se obtuvo el nivel regular, lo cual se deduce según las encuestas a que algunos niños en este porcentaje mínimo no lograron avances en su desarrollo social y de personalidad, sobre todo en el ítem del manejo de control de las emociones, en rango de nivel bajo no obtuvo ninguna puntuación en esta dimensión.

Tabla 16. Frecuencia y porcentaje de la variable 2

V2. Desarrollo infantil temprano					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	67	98,5	98,5	98,5
	Regular	1	1,5	1,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: *Datos del SPSS*

En la tabla 16 se observa que un 98.5% la variable desarrollo infantil temprano tiene un nivel alto y en un 1.5% un nivel regular.

Se deduce que las familias usuarias consideran en un nivel alto del 98.5% que sus hijos durante su permanencia en el Programa obtuvieron logros y avances en su desarrollo y en sus indicadores que son el desarrollo físico, cognitivo, social y de personalidad, solo un porcentaje mínimo del 1.5% indican que obtuvieron un nivel

regular, lo que si se resalta es que en ninguna de sus dimensiones de esta variable se obtuvo el nivel bajo.

Tipo de estadística

Para determinar el tipo de estadística a aplicar se realiza la prueba de normalidad en donde se planteó las hipótesis nula y alterna:

Ho: Los datos de estudio tienen una distribución normal

Ha: Los datos de estudio no tienen una distribución normal

Con un nivel de significancia:

En donde el nivel de confianza es el 95%

y la significancia (alfa) es al 5%

Se aplicó la prueba estadística de prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk en donde la prueba de Kolmogórov-Smirnov según sus resultados es la que determina que los datos del proyecto no tienen una distribución normal.

Tabla 17. Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.187	68	0.000	0.865	68	0.000
Desarrollo infantil temprano	0.152	68	0.001	0.856	68	0.000

Fuente: Datos del SPSS

El criterio de decisión es:

Si $p < 0,05$ rechazamos la Ho y acepto la Ha

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

Entonces definimos y concluimos que:

Como $p = 0 < 0,05$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , ósea como los datos no tienen una distribución normal, se va aplicar estadística no paramétrica para determinar la correlación de las variables, también porque en este caso se trabajó con una escala ordinal, una distribución libre y teniendo en cuenta que la muestra no fue bajo un criterio de selección aleatorio sino bajo un criterio de exclusión en donde se tenía identificado a que usuario se iba a realizar la encuesta.

Estadística inferencial

Estadística no paramétrica coeficiente de correlación Rho de Spearman

Tabla 18. Correlación de las variables calidad de servicio y desarrollo infantil temprano.

		V1 Calidad de servicio	V2 Desarrollo infantil temprano
Rho de Spearman	V1 Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,560**
		N	68
	V2 Desarrollo infantil temprano	Coeficiente de correlación	,560**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	68

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

Prueba de hipótesis General

Se formula la hipótesis estadística:

H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de servicio y el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021.

H_a : Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021.

Nacional Cuna Más, Tamburco 2021, fue de $Rho=0,335$ que según la valoración indica una correlación positiva baja y significativa ($p=0,000<0,05$); por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; además este valor indica que la relación se manifestó en casi el 100% de las familias encuestadas, lo que revela que existe una correlación positiva baja de los recursos tangibles en relación al desarrollo de sus hijos durante su permanencia en los centros de atención.

Tabla 20. Correlación de la dimensión 2 y la variable 2

		D2 Fiabilidad		V2 Desarrollo infantil temprano	
Rho de Spearman	D2 Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000		,487**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	68		68
	V2 Desarrollo infantil temprano	Coefficiente de correlación	,487**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	68		68

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

Hipótesis específica 2

Se formula la hipótesis estadística:

H_0 : No existe relación significativa entre la fiabilidad y el desarrollo infantil temprano en el programa nacional cuna más, Tamburco 2021.

H_a : Existe relación significativa entre la fiabilidad y el desarrollo infantil temprano en el programa nacional cuna más, Tamburco 2021.

De la tabla 20, se obtuvo del coeficiente de Rho de Spearman para la relación entre la fiabilidad y el desarrollo infantil temprano de los usuarios del Programa Cuna Más, Tamburco 2021, fue de $Rho=0,487$ que según la valoración de Spearman indica una correlación positiva moderada y significativa ($p=0,000<0,05$); entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que se concluye que

las familias usuarias perciben y consideran que si hay una influencia significativa, positiva moderada de la fiabilidad con el desarrollo infantil de sus menores hijos durante su asistencia a los centros de cuidado.

Tabla 21. Correlación de la dimensión 3 y la variable 2

		D3 Capacidad de respuesta	V2 Desarrollo infantil temprano
Rho de Spearman	D3 Capacidad de respuesta	1,000	,519**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	68	68
	V2 Desarrollo infantil temprano	,519**	1,000
	Coeficiente de correlación	.	.
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

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

Hipótesis específica 3

Se formula la hipótesis estadística:

H_0 : No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el desarrollo infantil temprano según las familias usuarias del comité de gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2021.

H_a : Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el desarrollo infantil temprano según las familias usuarias del comité de gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2021.

De la tabla 21, se obtuvo del coeficiente de Spearman para la relación entre la capacidad de respuesta y el desarrollo infantil temprano según las familias usuarias del comité de gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2021, fue $Rho=0,519$ que según la valoración es una correlación positiva moderada y significativa ($p=0.000<0,05$); este resultado indica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación la alterna, también este valor indica que la relación se ha manifestado en casi el 100% de los encuestados, lo que revela que las familias usuarias consideran que

hubo una correlación positiva moderada de la capacidad de respuesta en relación al desarrollo infantil temprano durante la permanencia de sus hijos en el programa.

Tabla 22. Correlación de la dimensión 4 y la variable 2

			D4 Seguridad	V2 Desarrollo infantil temprano
Rho de Spearman	D4 Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	V2 Desarrollo infantil temprano	Coefficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Hipótesis específica 4

Se formula la hipótesis estadística:

H_0 : No existe relación significativa entre la seguridad y el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021

H_a : Existe relación significativa entre la seguridad y el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021

De la tabla 22, se obtuvo del coeficiente de Rho de Spearman para la relación entre la seguridad y el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más, Tamburco 2021, fue $Rho=0,433$ que corresponde a una correlación positiva moderada y significativa ($p= 0.000 < 0,05$); debido a este resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además este valor indica que la relación se ha manifestado en casi el 100% de los encuestados. Lo que quiere decir que las familias usuarias creen que, si hubo una influencia significativa moderada, de la seguridad con el desarrollo infantil temprano.

Tabla 23. Correlación de la dimensión 5 y la variable2

		D5 Empatía	V2 Desarrollo infantil temprano
Rho de Spearman	D5 Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,507**
		N	68
V2 Desarrollo infantil temprano		Coeficiente de correlación	,507**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	68

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

Hipótesis específica 5

Se formula la hipótesis estadística:

H_0 : No existe relación significativa entre la empatía y el desarrollo infantil temprano según las familias usuarias del comité de gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2021.

H_a : Existe relación significativa entre la empatía y el desarrollo infantil temprano según las familias usuarias del comité de gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2021.

De la tabla 23, se obtuvo del coeficiente de correlación de Spearman para la relación la empatía y el desarrollo infantil temprano según las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más del comité de gestión Víctor Acosta Ríos, Tamburco 2021, $Rho=0,507$ que corresponde a una correlación positiva moderada y significativa ($p=0.000 < 0,05$); debido a este resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además este valor indica que la relación se ha manifestado en casi el 100% de los trabajadores. Lo que quiere decir que las familias usuarias consideran que existe influencia significativa moderada, de la empatía en relación al desarrollo infantil temprano de sus hijos durante su permanencia en el Programa Nacional Cuna Más.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la investigación aplicando la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvo que la calidad de servicio tiene relación con el desarrollo infantil temprano en un $Rho=0,560$ que se interpreta a que existe una correlación positiva moderada ($p=0.000<0,05$): por lo tanto se concluye que la calidad de servicio con cual se atiende a los usuarios del programa tiene una relación positiva moderada en relación al desarrollo infantil temprano de acuerdo a la percepción de las familias usuarias del comité de gestión Víctor Acosta Ríos, al hacer un contraste con la investigación realizada por Mora (2018) en donde concluye que la participación de los niños en programas educativos y alimentarios de forma gratuita a través de la intervención del estado, permite que las familias que se encuentran en situación precaria en cuando a lo económico y educativo reduzcas justamente estos gastos y logren una mejor vida, y a pesar de que en su estudio resaltó que hubo diferencias en cuanto a la implementación del programa PI lo que si afirma es que las familias tienen un sentimiento de satisfacción y gratitud hacia el programa y a los procesos que se dan dentro de ella, Solorzano (2020) en su estudio llega a la conclusión de que las familias beneficiarias tienen una expectativa y percepción alta respecto al servicio recibido pues los padres encuestados indicaron que influye mucho por ejemplo el espacio físico interior- exterior, el cuidado y trato, y otros aspectos en el desarrollo de sus hijos, sin embargo Adriano y Ruiz (2019) en su estudio verificaron que la calidad de atención fue de nivel medio y concluyeron que la calidad de servicio que ofrecen las madres cuidadoras a los beneficiarios del programa tiene este nivel medio, lo que evidencio la necesidad de fortalecer y supervisar el actuar de estos actores comunales, Centeno (2017) también obtiene resultados de nivel significativa - moderada en su estudio sobre la gestión del servicio frente a la satisfacción de las familias usuarias en la provincia de cañete, con estos autores podemos coincidir en que también en este estudio se evidencia esa muestra de gratitud y agradecimiento por parte de las familias del C.G. Víctor Acosta Ríos, gratitud por que prácticamente sus

menores hijos estuvieron bien cuidados durante su permanencia y agradecimiento por que fue un servicio gratuito y sobre todo que la atención que recibieron fue de calidad y se ve resultados en su desarrollo físico, cognitivo y social una vez egresado de estos servicios, entonces también podemos citar a Zerda, Obanto y Tello (2019) quienes indican que la calidad son aquellas características y particularidades que tiene un producto o que se aplica a un servicio y esta calidad se evidencia al satisfacer ya sean las necesidades o las expectativas de quien va hacer uso sean clientes y/o consumidores y en este caso al tratarse de ofrecer servicios de cuidado a menores de 3 años la calidad es sumamente importancia y fundamental. Maggi (2018) afirma que el modelo SERVQUAL es una herramienta apropiada para medir la satisfacción de los usuarios y/o clientes en relación a la percepción que tengan de un bien o servicio y también las expectativas que buscan satisfacer.

De los objetivos propuestos, al hacer un cruce entre la primera dimensión que son los elementos tangibles con la variable dos que es el desarrollo infantil temprano se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman de $Rho=0,335$ lo cual indica una correlación positiva baja de los recursos tangibles como son el equipamiento, la infraestructura, la apariencia física de las madres cuidadoras, y por últimos los materiales pedagógicos en relación al desarrollo infantil de sus hijos mientras asistieron a una de las salas de atención. Al respecto Solorzano (2020) en su tesis afirma que los espacios físicos ya sean exteriores y/o interiores de los centros de cuidado son importantes ya que depende mucho de estos la congruencia del modelo educativo. También Benites (2021) en su estudio realizó una autoevaluación a los actores que están a cargo del cuidado de los niños y una encuesta a las familias de los niños beneficiarios donde concluyeron que los centros de atención cuentan con espacios reducidos e inadecuados para actividades de juego y la cual no permite el desarrollo motor grueso, Mora (2018) resalta en su estudio que los espacios y la infraestructura física no tienen la garantía, condiciones y seguridad necesaria que permita que la atención de acuerdo a las particularidades que tienen los niños menores de

3 años, Por su parte en el estudio de Marín (2017) la percepción de los elementos tangibles como es la infraestructura física satisface a los usuarios y solo se plantearon algunas mejoras en los ambientes de comedor, cocina y sala de cuidado las cuales tuvieron una puntuación de insatisfecho. estas afirmaciones de los autores se comparten en este estudio realizado al comité Víctor Acosta Ríos que cuenta con 5 salas: Arco iris, estrellitas, local temporal nueva rioja, maravillas y payasitos, estas salas cuentan con una distribución de acuerdo a las pautas y lineamientos que el programa tiene e implementa de acuerdo al grupo etario de cada niño, sin embargo lo que las familias perciben es que no hay un espacio externo que pueda facilitar el desarrollo motor grueso de los niños y en muchos por ejemplo las familias manifiestan que los servicios higiénicos no son adecuados para niños menores de 3 años, o en otros casos las puertas están ubicados en corrientes de aire muy fuerte y época de invierno se siente más el frío, también las ventajas y fuentes luz natural no son en muchos casos adecuados, sin embargo cabe destacar que algunas salas están bajo alquiler y otras bajo sesión de uso y en donde el programa solo puede realizar el acondicionamiento mas no puede realizar la construcción de locales.

Del segundo objetivo específico planteado y al hacer la correlación entre la dimensión fiabilidad con la variable dependiente desarrollo infantil temprano se obtuvo un coeficiente de Spearman de $Rho=0,487$ que quiere decir que hay una correlación positiva moderada entre la fiabilidad con la cual se ofrece el servicio y el desarrollo infantil, esta fiabilidad se puede plasmar en la rapidez con la cual se soluciona una situación de emergencia que se suscita en un centro de atención, también a través del interés en su conjunto que se muestre en el cuidado de los niños, la buena predisposición para brindar el servicio, la entrega oportuna de las raciones alimentarias y la falta de existencia de errores en los registros demuestran que el servicio prestado es fiable, es por ello que analizando el trabajo de Mora (2018) afirma que las ración alimentaria es un factor primordial para lograr un óptimo crecimiento y desarrollo en la niñez, y por lo tanto se debe fomentar buenos hábitos y costumbres, por lo tanto en su

investigación afirma que las padres de familia valoran este componente y consideran que es positivo la manera en la cual se brinda, López y Salvador (2019) realizan su estudio y concluyen que el programa social cuna mas no influye en el estado nutricional de los niños de 6 a 36 meses de edad, por el contrario Solorzano (2020) hace un análisis respecto a aspectos procesuales en donde indica que las horarios, rutinas y espacios organizados, prácticas de aseo y cuidado, muestras de afecto y elogio por parte de los maestros hacia los niños es buena e influye en su desarrollo, Maggi (2018) en esta dimensión de fiabilidad en su estudio encontró a usuarios insatisfechos, mientras que Centeno (2017) concluye en la dimensión de fiabilidad que las familias perciben una buena atención por parte de los actores comunales lo cual coadyuba a que su hijos se desarrollen de manera positiva.

Del tercer objetivo específico capacidad de respuesta su $Rho=0,519$ lo cual indica que hay una correlación positiva moderada y significativa lo que revela que hay una comunicación oportuna entre el programa y las familias usuarias, hay la predisposición, atención y ayuda oportuna y en su debido momento respecto a las necesidades fisiológicas, de alimentación, cuidado y apego a los niños en relación a su desarrollo y crecimiento dentro de lo esperado, Maggi (2018) realiza una evaluación de la calidad de atención y la relación con la satisfacción de los usuarios en el área de pediatría, donde analiza el modelo SERVQUAL y concluye que los hospitales deben orientar sus acciones a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, con el de que se pueda generar la confianza e interacción necesaria, porque la percepción que tiene el usuario o paciente en este caso tiene un alto grado de importancia, también concluye que la primera imagen de un hospital son los colaboradores y por ende la acción que ellos tengan frente al usuario determina la calidad de atención, Marín (2017) indica en su estudio que la capacidad de respuesta es parte del servicio que se ofrece y por ende el personal debe tener la predisposición para enfrentar situaciones particulares y de esta manera lograr alcanzar las expectativas de los usuarios. entonces podemos afirmar que en

nuestro estudio los actores comunales (madres cuidadoras) tienen vital participación e importancia pues depende de su accionar la buena prestación del servicio y la satisfacción de los beneficiarios.

Del cuarto objetivo específico seguridad en relación al desarrollo infantil se obtuvo la del coeficiente de Spearman $Rho=0,433$ que indica una correlación positiva moderada y significativa, lo que se interpreta de que las familias usuarias afirman si hubo una influencia de la dimensión seguridad que comprende el trato, la amabilidad, los conocimientos y las habilidades de los actores comunales en relación al desarrollo infantil temprano, es así que Marín (2017) también concluye de que esta dimensión es sumamente importante pues se trata de niños menores de edad que se van a quedar al cuidado de personas ajenas a su entorno familiar y por 8 horas y se deben sentir seguros y protegidos en estos centros de cuidado por ende las madres cuidadoras deben transmitir la confianza necesaria en su trato y demostrar con su conocimientos y habilidades la calidad de atención que va a brindar. Maggi (2018) por su parte llega a la conclusión de que los usuarios consideran de manera insatisfecha esta dimensión, al hacer una comparación entre los resultados de estos autores podemos afirmar que esta dimensión en el C.G. Víctor acosta ríos tiene su impacto en el desarrollo de los niños usuarios tal como se evidencia en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los padres de familia, y si cumplió con satisfacer las expectativas durante la permanencia de los niños en los centros de atención Cuna Más.

Para el último objetivo empatía y su relación con el desarrollo infantil temprano se obtuvo un $Rho=0,507$ que indica una correlación positiva moderada y significativa entre esta dimensión y la segunda variable, esto se puede analizar de las encuestas de que las familias perciben que la atención que se brindó a los niños en algunos casos se dio de acuerdo a la característica y personalidad de cada niño y de manera individualiza, sin embargo en algunos casos los actores comunales no tenía ese trato pues se conoce que en estos centros de

cuidado son 6 niños al cuidado de 1 madre cuidadora, sin embargo el servicio si logro satisfacer a los usuarios, sobre todo porque los actores comunales tenían los conocimientos necesarios como para resolver las dudas e inquietudes y porque comprendían las necesidades de los niños, en esta dimensión lo que resalto fue que todos los encuestados estaban de acuerdo con el horario de atención pues era muy cómodo y oportuno para los niños y también para sus padres, pues debemos tener en cuenta que estas familias se encuentran en situación de vulnerabilidad lo cual quiere decir que tanto el padre como la madre buscan un sustento económico para el hogar y el tener un centro de cuidado que brinde todos los servicio necesarios como es salud, educación, nutrición y entre otros facilita estas actividades. Centeno (2017) concluye que un 98% de los encuestados en su investigación optan por enviar a sus hijos a un centro del cuidado diurno del programa nacional cuna más, pues el horario les permite realizar otras actividades como son estudiar o trabajar, mientras que Marín (2017) indica que esta dimensión de empatía es la forma en como perciben los usuarios el servicio ofrecido y se evidencia en la solidaridad, comprensión y la capacidad que tienen las madres cuidadoras de ponerse en el lugar de los otros y en sus situaciones particulares, por ellos en su estudio concluye que la empatía de acuerdo a la percepción de los encuestado es relativamente superior en el centro infantil. Solorzano (2020) en su tesis indica que para brindar un servicio de calidad a la infancia se debe usar las habilidades interpersonales como son la escucha, la confidencialidad y la empatía con el fin de tener canal de comunicación efectivo con el personal, los usuarios y padres de estos usuarios. Y por último Maggi (2018) en su estudio concluye que los usuarios encuestados mostraron insatisfacción es esta dimensión ya que el resultado es de 0.054 y la mayor insatisfacción está relacionada a la comodidad.

VI. CONCLUSIONES

1. La conclusión general a la cual se llega con el estudio es que el servicio ofrecido por el Programa Nacional Cuna Más a los niños usuarios del comité de gestión Víctor acosta ríos obtuvo un nivel alto en un 80.88% a través del cuestionario SERVQUAL aplicado a la muestra seleccionada, se concluye que las familias usuarias percibieron que sus menores hijos recibieron un servicio de calidad durante su permanencia en los centros de cuidado y no existen quejas al respecto, más bien hay un sentimiento de gratitud y agradecimiento no solo por el hecho de haber dejado a su menores hijos al cuidado de las madres cuidadoras sino porque el servicio abarco las 5 dimensiones del estudio y también por que sus hijos lograron su crecimiento y desarrollo infantil que según la encuesta obtuvo una puntuación alta en la variable y las tres dimensiones que comprendía.

2. En cuanto a la dimensión de recursos tangibles se concluye que de los encuestado para el 52.94% consideran que tiene una importancia alta en relación al desarrollo físico, cognitivo, social y de personalidad de los niños, y con ello se logró satisfacer las percepciones y necesidades de los usuarios y sus familias, el porcentaje mínimo del 1.47% que considera un nivel bajo se refleja en que para algunos encuestados las infraestructura no es atractiva como se mencionó líneas arriba, los locales son alquilados o cedidos bajo sesión de uso por la comunidad o instituciones públicas o privadas y solo se puede hacer un acondicionados para brindar el servicio mas no se puede construir.

3. La fiabilidad obtuvo un puntaje de 52.82% de nivel alto y 41.18% en nivel intermedio por ende se concluye que los encuestados perciben que por parte de los actores comunales hay rapidez en soluciones situaciones de emergencia, hay un interés franco en la atención, sobre todo el servicio ofrecido es bueno y oportuno y lo que más resalta en este punto que no existen errores por parte de los actores en el registro de los padrones y fichas de los niños usuarios lo cual evidencia que existe una buena capacitación y seguimiento por parte del equipo técnico del PNCM.

4. En la dimensión tres capacidades de respuesta el 72.06% consideran en un nivel alto lo que concluye que el servicio finaliza de manera adecuada y esta culminación se comunica de manera oportuna, también la atención y ayuda se da de en el tiempo estimado y requerido por los usuarios. Lo que si se evidencio en los resultados es que hay un 1.47% de familias que perciben un nivel bajo en esta dimensión y esto de da por que los actores no tuvieron la predisposición para responder las inquietudes de los beneficiarios y sus familias.

5. En la dimensión seguridad un 54.41% de los encuestados consideran en un nivel intermedio y se concluye por el hecho de que existe mucha rotación de actores madres cuidadoras de una sala a otra o por renunciaciones que según las familias usuarias se deben a la baja remuneración que perciben estas madres cuidadoras lo cual hace que permanecer en el programa no sea atractivo en relación a cuando se presente alguna oportunidad laboral, esta rotación genera que los niños de un momento a otro se encuentren al cuidado de otra persona, cuando ya habían logrado tener un vínculo y apego con sus anteriores cuidadores con quienes conviven 8 horas diarias de lunes a viernes y de alguna manera logran tener un vínculo y apego con cada una de ellas. El nivel alto es del 44.12% que evidencia la satisfacción de las familias y el 1.47% en el nivel bajo concluye que algunos actores no tienen la formación y educación necesario como para atender a niños pequeños.

6. Se concluye que un 69.12% de los encuestados consideran en un nivel alto la dimensión empatía pues la atención que se brindó fue buena y logro satisfacer las expectativas de los beneficiarios, no hubo ninguna discrepancia en cuanto al horario de atención, sin embargo un 29.41% manifestaron que es de nivel intermedio al empatía pues existían falencias en cuanto a los conocimientos que tenían los actores comunales para impartir y aplicar en el servicio, un porcentaje mínimo del 1.47% manifestaron que la empatía era bajo, la razón según su percepción es que los actores comunales no entendían y comprendían las necesidades de los niños.

VII. RECOMENDACIONES

1. La dirección ejecutiva debe facilitar los insumos y datos para realizar estudios sobre la intervención que tiene el programa nacional cuna más a través de sus comités de gestión en especial en la modalidad de atención del servicio de cuidado diurno para conocer y evidenciar si efectivamente existe una calidad en la atención que se brinda y para que quede como precedente de que la intervención se está dando de manera positiva e influye en el desarrollo de los niños.
2. El jefe de la unidad territorial de Apurímac debe entablar acciones para concientizar las entidades del sector públicos y/o privados, asociaciones y a la comunidad en general para que se pueda ceder y contar con espacios físicos permanentes para que el programa pueda intervenir de manera articulado y de esta manera se cuente con la infraestructura necesaria, los espacios requeridos que logre satisfacer las necesidades de los niños.
3. El equipo técnico de la unidad territorial debe capacitar y dar seguimiento oportuno al accionar de los actores comunales en este caso a las madres cuidadoras debido a que en ellas recae la atención de los niños y depende de su atención lograr calidad en el servicio.
4. La dirección ejecutiva del PNCM debe buscar alguna manera de incentivar a los actores comunales ya sea de manera económica o a través de algún curso de formación que permita el desarrollo personal y profesional de las madres cuidadoras para que no exista mucha rotación y ellas sientan atractivo el permanecer en el programa.
5. El acompañante técnico del comité de gestión debe realizar una adecuada selección de los actores comunales, a través de exámenes de conocimientos, exámenes médicos y sobre test o exámenes psicológicos pues ellos van a interactuar con niños menores de 3 años quienes necesitan un cuidado permanente y delicado y por qué se evidencio que algunos no tienen la paciencia necesaria como para atender a los niños.
6. El equipo técnico conformado por el coordinador, especialista y acompañante debe fortalecer la dimensión de las cuidadoras hacia los niños.

REFERENCIAS:

- Adriano, Y. y Ruiz, M. (2019). Calidad de atención integral brindada por madres cuidadoras a niños menores de 3 años, beneficiarios del Programa Nacional Cuna Más, Huánuco. *Revista científica de ciencias sociales*. 3, (2). DOI <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2019.3.2.574>
- Arias, F.(2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme, Caracas.
- Benites, L. (2021). *Diagnóstico de la calidad de un centro de desarrollo infantil en Guayaquil*. Universidad Casa Grande (tesis). <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/2687>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo servqual. *Revista empresarial*. 13, (2). DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Campos, A. (2010). *Neuroeducación: cómo educar para que el cerebro aprenda*. Cerebrum Ediciones. Perú.
- Cavero, D., Cruzado, V. y Cuadre, G. (2017). Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 34, (3). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.3063>
- Centeno, L. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete, 2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (tesis). <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1841>
- Cueto, S. (2006). Desarrollo de políticas educativas basadas en evidencias y uso de la información empírica por tomadores de decisiones REICE.

Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación,
4, (1). DOI: <https://doi.org/10.15366/reice>

Díaz, A. y Martínez, F. (2009). Prevención y promoción del desarrollo infantil: una experiencia en las Escuelas Infantiles. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 23, (2).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419063005>

Feldman, R. (2008). Desarrollo en la infancia. PEARSON EDUCACIÓN, 4ta edición, México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. 5ta edición. México DF.

James, E. y William, L. (2008) Administración y control de la calidad. Editores, S.A. de C.V. 7a. edición. México.

Juan, M. y Pérez, J. (2009). El funcionamiento de un Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana (CDIAT). Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. 23, (2).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419063003>

Llanos, W. y Hidalgo, V. (2018). Programa Cuna Más y su importancia en el desarrollo infantil de niños y niñas del Distrito de Chachapoyas. Universidad Cesar Vallejo. (tesis).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31829>

López, B. y Salvado, N. (2019). Influencia del programa social Cuna Más en el estado nutricional de los niños de 6 a 36 meses, centro de salud de Marcará, 2019. Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo (tesis). <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4152>

- López, F., Araujo, M. y Tomé, R. (2016). ¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil? Guía de herramientas. Banco Interamericano de Desarrollo. 4ta edición.
- Maggi, W. (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (tesis). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Marín, K. (2017). Calidad de servicios del programa cuna más en el centro infantil de atención integral de salcedo – 2017. Universidad Nacional del Altiplano (tesis). <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14295>
- Marín, M., Quintero, P. y Rivera, S. (2018). Influencia de las relaciones familiares en la primera infancia. Revista poiésis. 36, (1). DOI: <https://doi.org/10.21501/16920945.3196>
- Martínez. R., Tuya. L., Martínez. M., Pérez. A., Cánovas, A. (2009). EL coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8 (2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>
- Mercee, J. (2000). Desarrollo del niño y del adolescente. Mc. Graw Hill. México.
- Miyahira, J. (2008). Criterios de calidad de las revistas científicas. Revista médica herediana. 19, (1). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338038886001>
- Mora, N. (2018). Evaluación de resultados, del programa de primera infancia en el colegio La Belleza - Los libertadores IED y Jardines Anexos. Universidad externado de Colombia (tesis). <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/833>

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis. Ediciones de la U. Bogota.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. 5ta edición. Bogotá.
- Oliva, D. y Jair, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 15, (25). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Osorio, C. (2000). El asombro del pensar: la filosofía en el ámbito de las humanidades. Isla Negra Editores. Santo domingo.
- Otsubo, N., Freda, C., Wilner, A., Diaz, A., Nessier, C. y Echevarria, H. (2008) manual de desarrollo integral de la infancia. Acción contra el hambre – Argentina
- Pacheco, C., Aquino, B. y Elías, R. (2018). Abordajes en la evaluación del desarrollo infantil temprano. Revista científica estudios e investigación. 7, (1). DOI: <https://doi.org/10.26885/rcei.7.1.200>
- Palacios, W., Félix, M. y Ormaza, M. (2016). Measurement of satisfaction with borrowed service quality in a municipal financial management. Revista ECA Sinergia. 8, (1). DOI: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i1.225
- Pérez, E. y Martínez, C. (2019). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilidad. Educación médica. 21, (6). DOI: 10.1016/j.edumed.2018.08.008
- Pérez, J. (2009). Atención temprana: nuevos retos en el siglo XXI. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 23, (2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419063001>

- Pérez, R., Rizzoli, A., Cuevas, A. y Reyes, H. (2017). Avances en el desarrollo infantil temprano: *Boletín médico del hospital infantil de México*. 74, (2). <http://dx.doi.org/10.1016/j.bmhmx.2017.01.007>
- Pérez. R., Morales, V., Anguera, T. y Hernández, A. (2015). Hacia la calidad de servicio emocional en organizaciones deportivas orientadas a la población infantil: un análisis cualitativo. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 10, (2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=311137747009>
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador, *economic and business sciences investigation article*. 6, (3). DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Pollitt, E., Leon, J. y cuento, S. (2007). *Investigación, políticas y desarrollo en el Perú*. Grade grupo de análisis para el desarrollo. 1ra edición. Lima.
- Ramos, E., Pincay, S., Llanos, G. y Vinueza, C. (2019). Estimulación temprana sinónimo de un mejor desarrollo infantil. *Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias*. 3, (1). DOI: [https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.\(1\).enero.2019.1164-180](https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.(1).enero.2019.1164-180)
- Ruiz de miguel, C. (1999). La familia y su implicación en el desarrollo infantil. *Revista Complutense de Educación*. 10, (1). DOI:10.5209/RCED.18127
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista de investigación industrial data*, 19, (2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Santi, F. (2019). Education: The importance of child development and initial education in a country where they are not mandatory. *Revista Ciencia Unemi*, 12, (30). DOI: <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss30.2019pp143-159p>

- Schiffman, L. y Lazar, L. (2010). Comportamiento del consumidor. Pearson educación. 10mo edición, México.
- Solorzano, I. (2020). Diagnóstico de aspectos estructurales y procesuales de la calidad del nivel Inicial de la Unidad Educativa Javier en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, período 2018-2019. Universidad Casa Grande (tesis). <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/2386>
- Tarí, J. (2000). Calidad total: Fuente de ventaja competitiva. Compobell, S.L. 1ra edición. Murcia
- Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio. Liderazgo 21, 1ra edición, Argentina.
- Valls, W., Román, V., Chica, C. y Salgado, G. (2017). Calidad de servicio vía para alcanzar la competitividad. Editorial mar abierto, 1ra edición, Ecuador.
- Van Der Gaag, J. (1997). Early Child Development: An Economic Perspective. Elsevier Science. The Netherlands.
- Will. R. (2016). Etapas del Desarrollo. Editorial Herder. 2da edición ampliada. Chile.
- Zavaleta, N. y Astete, L. (2017). Efecto de la anemia en el desarrollo infantil: consecuencias a largo plazo. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 34, (4). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.344.3251>
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). Marketing de servicios. Mc Graw Hill. 5ta. Edición. México.

ANEXOS

ANEXO I: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO INFANTIL TEMPRANO.

Variables	Dimensiones	Concepto de dimensión	Indicadores	Items	instrumento
Calidad de servicio	Recursos tangibles	Es todo aquello que es visible y se puede tocar, hace referencia a las instalaciones e infraestructura física, equipamiento, materiales, mobiliario, y personal que forman parte de la organización.	El equipamiento de los locales es moderno. Las instalaciones físicas tienen aspecto moderno. Los actores comunales tienen aspecto pulcro Los materiales pedagógicos y de estimulación son visualmente interesantes.		
	Fiabilidad	Comprende la habilidad con la cual se brinda el servicio propuesto de con la precisión necesaria.	Rapidez en la resolución de problemas o conflictos. El programa en su conjunto muestra interés sincero en sus usuarios Buena prestación del servicio a los niños El servicio brindado culmina en el tiempo estimado. Existen errores en los registros y fichas de los usuarios.	Escala de Likert (1,2,3,4,5)	Encuesta – cuestionario
	Capacidad de respuesta	Hace mención a la actitud de la cual dispone la organización para brindar apoyo a los usuarios de manera rápida, también abarca el cumplimiento del compromiso que se pacta desde un inicio.	se comunica oportunamente el término del servicio. se atiende a los niños en el tiempo oportuno según sus necesidades. Se brindan la ayuda requerida a los usuarios. Se tiene la predisposición para responder a las inquietudes de los usuarios.		
	seguridad	Abarca la percepción que tiene el cliente o usuario cuando manifiesta sus necesidades insatisfechas a la organización y tiene la certeza de que esta organización lo va resolver de manera eficaz y oportuna.	Los actores comunales transmiten en su trato, confianza a los niños Los usuarios se muestran seguros con el servicio brindado. La amabilidad de los actores comunales es importante. Los conocimientos y habilidades de los actores son suficientes para responder en el servicio.		
	Empatía	Se entiende como la capacidad de ponerse en el lugar de los otros, así como de sentir y entender las emociones de los demás.	La atención que se brinda es individualizada de acuerdo a la característica de cada niño. El horario de atención es oportuno y cómodo para todos. El servicio ofrecido satisface los intereses de usuarios. Los actores tienen los conocimientos		

para resolver dudas o preguntas.

Los actores comunales comprenden las necesidades de los niños.

Desarrollo físico	En donde los sentidos y los sistemas que conforman el cuerpo humano, asimismo como las habilidades motoras de manera gradual empiezan a funcionar y desarrollarse, el cerebro aumenta sus interconexiones neuronales.	Incremento de peso y talla del niño de acuerdo a lo esperado según su edad. Avances en su motricidad fina y gruesa en relación a la edad del niño. Desarrollo de la grafomotricidad. Hemoglobina dentro de los estándares. Estado nutricional y de salud dentro de los parámetros requeridos para su edad.	Escala Likert Encuesta - cuestionario (1,2,3,4,5)
Desarrollo infantil	Desarrollo cognitivo	Se entiende como la capacidad de raciocinio y de pensamiento que tiene un niño.	Desarrollo y avances en su percepción del entorno y de la realidad. Desarrollo de su atención y sigue instrucciones verbales Desarrollo de su memoria en donde comienza a usar las cosas de acuerdo a su función Explora objetos de diferentes maneras
Desarrollo social y de personalidad	Es la capacidad que tiene el niño de interactuar con su entorno, también la de comprender de mejor manera sus sentimientos y propias emociones.	Inteligencia emocional del niño Desarrollo del niño con la sociedad y su entorno Juega con los demás Responde ante emociones de actores y padres de familia Le gusta mirarse en el espejo	

Fuente: elaboración propia

ANEXO II: PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN – ALFA DE CRONBACH

1. Alfa de Cronbach de la variable Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	22

Fuente: SPSS

2. Alfa de Cronbach para la variable 2 Desarrollo infantil temprano

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	14

Fuente: SPSS

ANEXO III. CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MÁS



Firmado digitalmente por ENRIQUEZ
MUÑOZ Danny Daryl FAU
20546537792 soft
Cargo: Jefe(A) De Unidad Territorial
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.12.2021 23:37:58 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Abancay, 14 de Diciembre del 2021

CARTA N° 000077-2021-MIDIS/PNCM-UTAPUR

Señor(a)
CRUZ BORDA DORIS

tAPURIMAC-ABANCAY-TAMBURCO.

Presente. -

Asunto : RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACION Y ACCESO A ARCHIVOS
PARA RECOLECCION DE DATOS EN EL C.G VICTOR ACOSTA RIOS , DEL
PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS

Referencia : CARTA N° ---S/N (09NOV2021).

Es grato dirigirme a usted,

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que, se ha accedido a autorizarle el acceso a información para la recolección de datos de usuarios del Comité de Gestión Víctor Acosta Ríos en el marco del estudio de investigación que su persona viene realizando, el cual se denomina: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON EL DESARROLLO INFANTIL TEMPRANO EN EL PNCM, TAMBURCO 2021.

Asimismo, se precisa que antes de la presente autorización se ha obtenido la autorización consentida por parte de los usuarios que se encuentran dentro de su población objetivo para la aplicación de sus instrumentos de recojo de información.

De la misma forma indicar que, una vez se culmine con el estudio se pueda poner a disposición del Programa Nacional Cuna Mas a fin de poder acceder a sus aportes y conclusiones.

También debo recalcar que los datos a los cuales su persona ha accedido deban tratarse con estricto cuidado y responsabilidad.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
DANNY DARYL ENRIQUEZ MUÑOZ
JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL
Programa Nacional Cuna Más

ANEXO IV. CONSTANCIA DE IDIOMA EXTRANJERO



CID- 2021-02-LN-3583

CONSTANCIA

El(la) Coordinador(a) del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo – Los Olivos

Hace Constar:

Que, el(la) Sr(a). **CRUZ BORDA, DORIS LUZ**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 7002536277, ha aprobado satisfactoriamente el curso de 200 horas **INGLÉS POSGRADO**, obteniendo la nota de 17 (diecisiete)/20, lo que equivale al Nivel A2 del MCER.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 15 de diciembre de 2021

Atentamente,

Dra. Erica De Paz Berrospi
Coordinadora del Centro de Idiomas
Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos

ANEXO V. JUICIO DE EXPERTOS

1. EXPERTO 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D1	Recursos tangibles							
	La sala a la cual acude su niño tiene equipos modernos.	/		/		/		
	La infraestructura e instalaciones de las salas son atractivos para los usuarios.	/		/		/		
	Los actores comunales tienen apariencia presentable para brindar la atención a los niños.	/		/		/		
	Los materiales pedagógicos y de estimulación son visualmente interesantes para los usuarios.	/		/		/		
D2	Fiabilidad							
	Cuando sucede alguna situación de emergencia hay rapidez en la resolución de problemas o conflictos.	/		/		/		
	El programa en su conjunto (unidad territorial, comité de gestión, actores comunales) muestra interés sincero en sus usuarios.	/		/		/		
	Existe buena prestación del servicio a los niños usuarios.	/		/		/		
	El servicio brindado y la entrega de raciones alimentarios empieza y culmina en el tiempo estimado.	/		/		/		
	Existen errores en los registros y fichas de los usuarios (alguna vez confundieron los datos de su niño con el de otro)	/		/		/		
D3	Capacidad de respuesta							
	Se comunica oportunamente la finalización del servicio (ni bien el niño cumple los 3 años) a los padres de familia.	/		/		/		
	Se atiende a los niños en el tiempo oportuno según sus necesidades (fisiológicas, de apego, alimentación y cuidado)	/		/		/		
	Se brindan la ayuda requerida a los usuarios	/		/		/		
	Se tiene la predisposición para responder a las inquietudes de los usuarios en cuanto a su salud, crecimiento, estado nutricional.	/		/		/		
D4	Seguridad							
	Los actores comunales transmiten en su trato, confianza a los niños para que puedan permanecer en los locales de atención.	/		/		/		
	Los usuarios se muestran seguros con el servicio brindado por parte de los actores comunales y con la alimentación preparada en el servicio alimentario.	/		/		/		
	Los actores comunales demuestran amabilidad en su trato hacia los usuarios.	/		/		/		

	Los conocimientos y habilidades de los actores y socias de cocina son suficientes para responder en el servicio y satisfacen las necesidades de los usuarios.	/		/		/	
D5	Empatía	/		/		/	
	La atención que se brinda es individualiza de acuerdo a la característica de cada niño.	/		/		/	
	El horario de atención es oportuno y cómodo para todos.	/		/		/	
	El servicio ofrecido satisface los intereses de usuarios.	/		/		/	
	Los actores tienen los conocimientos para resolver dudas o preguntas.	/		/		/	
	Los actores comunales comprenden las necesidades de los niños.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: HURTADO SUCNER, JOSE LUIS

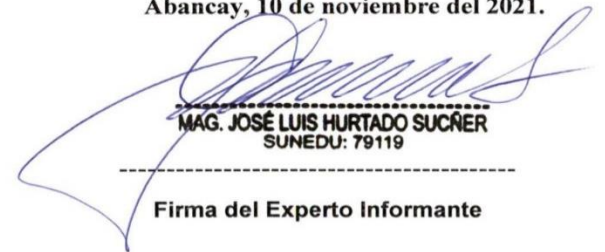
DNI: 10339421

Especialidad del validador: GERENCIA PUBLICA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Abancay, 10 de noviembre del 2021.



MAG. JOSÉ LUIS HURTADO SUCNER
SUNEDU: 79119

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO INFANTIL TEMPRANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D6	Desarrollo físico							
	Su niño(a) incrementó su peso y talla de acuerdo a lo esperado según su edad estando como usuario en el programa.	/		/		/		
	Su niño(a) obtuvo avances en su motricidad fina (músculos de manos, pies, dedos, boca, lengua, ojos) y motricidad gruesa (capacidad de mantener el equilibrio y realizar cambios de posición del cuerpo, desplazamiento.)	/		/		/		
	Su niño (a) desarrollo destrezas motoras del cuerpo: antebrazo, muñeca, mano, dedos para realizar trazos (Desarrollo de la grafomotricidad)	/		/		/		
	Su niño (a) mantuvo en el programa el nivel de hemoglobina dentro del rango establecido.	/		/		/		
	Su niño (a) mantuvo en el programa su estado nutricional y de salud dentro de los parámetros requeridos para su edad.	/		/		/		
D7	Desarrollo cognitivo							
	Su niño (a) desarrolló y logró avances en su percepción del entorno y de la realidad.	/		/		/		
	Su niño (a) obtuvo progreso en su atención (concentración en cosas o actividades) y sigue instrucciones verbales.	/		/		/		
	Su niño (a) desarrolló su memoria en donde comienza a usar las cosas de acuerdo a su función	/		/		/		
	Su niño (a) explora objetos de diferentes maneras y comprende su funcionalidad.	/		/		/		
D8	Desarrollo social y de personalidad							
	Su niño(a) obtuvo avances en el manejo y control de sus propias emociones (Inteligencia emocional) durante su permanencia.	/		/		/		
	El niño(a) obtuvo el desenvolvimiento necesario con la sociedad y su entorno	/		/		/		
	El niño(a) obtuvo avances y disfruta jugar solo o al lado de los demás niños.	/		/		/		
	El niño(a) responde ante emociones de actores y padres de familia	/		/		/		
	Al niño (a) le gusta mirarse en el espejo y desarrolla la aceptación de sí mismo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: HURTADO SUCNER, JOSE LUIS

DNI: 10339421

Especialidad del validador: GERENCIA PUBLICA

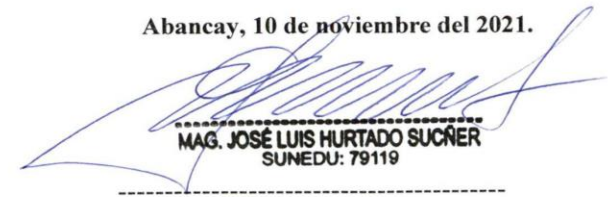
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Abancay, 10 de noviembre del 2021.



MAG. JOSÉ LUIS HURTADO SUCNER
SUNEDU: 79119

Firma del Experto Informante

2. EXPERTO2.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D1	Recursos tangibles							
	La sala a la cual acude su niño tiene equipos modernos.	/		/		/		
	La infraestructura e instalaciones de las salas son atractivos para los usuarios.	/		/		/		
	Los actores comunales tienen apariencia presentable para brindar la atención a los niños.	/		/		/		
	Los materiales pedagógicos y de estimulación son visualmente interesantes para los usuarios.	/		/		/		
D2	Fiabilidad							
	Cuando sucede alguna situación de emergencia hay rapidez en la resolución de problemas o conflictos.	/		/		/		
	El programa en su conjunto (unidad territorial, comité de gestión, actores comunales) muestra interés sincero en sus usuarios.	/		/		/		
	Existe buena prestación del servicio a los niños usuarios.	/		/		/		
	El servicio brindado y la entrega de raciones alimentarios empieza y culmina en el tiempo estimado.	/		/		/		
	Existen errores en los registros y fichas de los usuarios (alguna vez confundieron los datos de su niño con el de otro)	/		/		/		
D3	Capacidad de respuesta							
	Se comunica oportunamente la finalización del servicio (ni bien el niño cumple los 3 años) a los padres de familia.	/		/		/		
	Se atiende a los niños en el tiempo oportuno según sus necesidades (fisiológicas, de apego, alimentación y cuidado)	/		/		/		
	Se brindan la ayuda requerida a los usuarios	/		/		/		
	Se tiene la predisposición para responder a las inquietudes de los usuarios en cuanto a su salud, crecimiento, estado nutricional.	/		/		/		
D4	Seguridad							
	Los actores comunales transmiten en su trato, confianza a los niños para que puedan permanecer en los locales de atención.	/		/		/		

	Los usuarios se muestran seguros con el servicio brindado por parte de los actores comunales y con la alimentación preparada en el servicio alimentario.	/						
	Los actores comunales demuestran amabilidad en su trato hacia los usuarios.	/						
	Los conocimientos y habilidades de los actores y socias de cocina son suficientes para responder en el servicio y satisfacen las necesidades de los usuarios.	/						
D5	Empatía							
	La atención que se brinda es individualiza de acuerdo a la característica de cada niño.	/						
	El horario de atención es oportuno y cómodo para todos.	/						
	El servicio ofrecido satisface los intereses de usuarios.	/						
	Los actores tienen los conocimientos para resolver dudas o preguntas.	/						
	Los actores comunales comprenden las necesidades de los niños.	/						

Observaciones

(precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MERY ANCCO FUENTES

DNI: 43201681

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION PUBLICA

Abancay, 10 de noviembre del 2021.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO INFANTIL TEMPRANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D6	Desarrollo físico							
	Su niño(a) incrementó su peso y talla de acuerdo a lo esperado según su edad estando como usuario en el programa.	/		/		/		
	Su niño(a) obtuvo avances en su motricidad fina (músculos de manos, pies, dedos, boca, lengua, ojos) y motricidad gruesa (capacidad de mantener el equilibrio y realizar cambios de posición del cuerpo, desplazamiento.)	/		/		/		
	Su niño (a) desarrollo destrezas motoras del cuerpo: antebrazo, muñeca, mano, dedos para realizar trazos (Desarrollo de la grafomotricidad)	/		/		/		
	Su niño (a) mantuvo en el programa el nivel de hemoglobina dentro del rango establecido.	/		/		/		
	Su niño (a) mantuvo en el programa su estado nutricional y de salud dentro de los parámetros requeridos para su edad.	/		/		/		
D7	Desarrollo cognitivo							
	Su niño (a) desarrolló y logró avances en su percepción del entorno y de la realidad.	/		/		/		
	Su niño (a) obtuvo progreso en su atención (concentración en cosas o actividades) y sigue instrucciones verbales.	/		/		/		
	Su niño (a) desarrolló su memoria en donde comienza a usar las cosas de acuerdo a su función	/		/		/		
	Su niño (a) explora objetos de diferentes maneras y comprende su funcionalidad.	/		/		/		
D8	Desarrollo social y de personalidad							
	Su niño(a) obtuvo avances en el manejo y control de sus propias emociones (Inteligencia emocional) durante su permanencia.	/		/		/		
	El niño(a) obtuvo el desenvolvimiento necesario con la sociedad y su entorno	/		/		/		
	El niño(a) obtuvo avances y disfruta jugar solo o al lado de los demás niños.	/		/		/		
	El niño(a) responde ante emociones de actores y padres de familia	/		/		/		
	Al niño (a) le gusta mirarse en el espejo y desarrolla la aceptación de sí mismo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: ANCO FUENTES MERLY.....

DNI: 43201681

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.....

Abancay, 10 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

3. EXPERTO 3.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D1	Recursos tangibles							
	La sala a la cual acude su niño tiene equipos modernos.	/		/		/		
	La infraestructura e instalaciones de las salas son atractivos para los usuarios.	/		/		/		
	Los actores comunales tienen apariencia presentable para brindar la atención a los niños.	/		/		/		
	Los materiales pedagógicos y de estimulación son visualmente interesantes para los usuarios.	/		/		/		
D2	Fiabilidad							
	Cuando sucede alguna situación de emergencia hay rapidez en la resolución de problemas o conflictos.	/		/		/		
	El programa en su conjunto (unidad territorial, comité de gestión, actores comunales) muestra interés sincero en sus usuarios.	/		/		/		
	Existe buena prestación del servicio a los niños usuarios.	/		/		/		
	El servicio brindado y la entrega de raciones alimentarios empieza y culmina en el tiempo estimado.	/		/		/		
	Existen errores en los registros y fichas de los usuarios (alguna vez confundieron los datos de su niño con el de otro)	/		/		/		
D3	Capacidad de respuesta							
	Se comunica oportunamente la finalización del servicio (ni bien el niño cumple los 3 años) a los padres de familia.	/		/		/		
	Se atiende a los niños en el tiempo oportuno según sus necesidades (fisiológicas, de apego, alimentación y cuidado)	/		/		/		
	Se brindan la ayuda requerida a los usuarios	/		/		/		
	Se tiene la predisposición para responder a las inquietudes de los usuarios en cuanto a su salud, crecimiento, estado nutricional.	/		/		/		
D4	Seguridad							
	Los actores comunales transmiten en su trato, confianza a los niños para que puedan permanecer en los locales de atención.	/		/		/		
	Los usuarios se muestran seguros con el servicio brindado por parte de los actores comunales y con la alimentación preparada en el servicio alimentario.	/		/		/		
	Los actores comunales demuestran amabilidad en su trato hacia los usuarios.	/		/		/		

	Los conocimientos y habilidades de los actores y socias de cocina son suficientes para responder en el servicio y satisfacen las necesidades de los usuarios.	/		/		/	
D5	Empatía	/		/		/	
	La atención que se brinda es individualiza de acuerdo a la característica de cada niño.	/		/		/	
	El horario de atención es oportuno y cómodo para todos.	/		/		/	
	El servicio ofrecido satisface los intereses de usuarios.	/		/		/	
	Los actores tienen los conocimientos para resolver dudas o preguntas.	/		/		/	
	Los actores comunales comprenden las necesidades de los niños.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Son mínimas las observaciones, y son detalles de redacción y de ortografía.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg.: **AYQUIPA GUTIERREZ, Roberto.** **DNI: 31033627**

Especialidad del validador: **Innovación Educativa, Cultura Institucional y Currículum.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Abancay, 04 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO INFANTIL TEMPRANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D6	Desarrollo físico							
	Su niño(a) incrementó su peso y talla de acuerdo a lo esperado según su edad estando como usuario en el programa.	/		/		/		
	Su niño(a) obtuvo avances en su motricidad fina (músculos de manos, pies, dedos, boca, lengua, ojos) y motricidad gruesa (capacidad de mantener el equilibrio y realizar cambios de posición del cuerpo, desplazamiento.)	/		/		/		
	Su niño (a) desarrollo destrezas motoras del cuerpo: antebrazo, muñeca, mano, dedos para realizar trazos (Desarrollo de la grafomotricidad)	/		/		/		
	Su niño (a) mantuvo en el programa el nivel de hemoglobina dentro del rango establecido.	/		/		/		
	Su niño (a) mantuvo en el programa su estado nutricional y de salud dentro de los parámetros requeridos para su edad.	/		/		/		
D7	Desarrollo cognitivo							
	Su niño (a) desarrolló y logró avances en su percepción del entorno y de la realidad.	/		/		/		
	Su niño (a) obtuvo progreso en su atención (concentración en cosas o actividades) y sigue instrucciones verbales.	/		/		/		
	Su niño (a) desarrolló su memoria en donde comienza a usar las cosas de acuerdo a su función	/		/		/		
	Su niño (a) explora objetos de diferentes maneras y comprende su funcionalidad.	/		/		/		
D8	Desarrollo social y de personalidad							
	Su niño(a) obtuvo avances en el manejo y control de sus propias emociones (Inteligencia emocional) durante su permanencia.	/		/		/		
	El niño(a) obtuvo el desenvolvimiento necesario con la sociedad y su entorno	/		/		/		
	El niño(a) obtuvo avances y disfruta jugar solo o al lado de los demás niños.	/		/		/		
	El niño(a) responde ante emociones de actores y padres de familia	/		/		/		
	Al niño (a) le gusta mirarse en el espejo y desarrolla la aceptación de sí mismo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Son mínimas las observaciones, y son detalles de redacción y de ortografía.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg.: **AYQUIPA GUTIERREZ, Roberto.** **DNI: 31033627**

Especialidad del validador: **Innovación Educativa, Cultura Institucional y Currículum.**

Abancay, 04 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante