



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión del servicio y atención integral en niños del
programa nacional Cuna Mas del departamento de
Ayacucho, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huayna Mendieta, Diana Carolina (orcid.org/0000-0002-3423-0635)

ASESORES:

Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

Mg. Beraún Beraún, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A mi amado hijo Benjamín y a mi compañero de la vida Emerson.

A mi madre Rosario quien fue la autora para estudiar la maestría y a todos en general que formaron parte de mi vida y espero tenerlo siempre.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien no me ha dejado sola en situaciones muy complejas, mi fe hizo que superara demasiadas trabas dan fin del que hace más de dos años me había plasmado.

A la Universidad Cesar Vallejo por la facilidad de estudiar a distancia siendo compleja cuando uno reside en provincia.

También agradecer a mis maestros que impartieron su conocimiento durante especialización y como agradecer a mi asesora de tesis Dr. Moron Valenzuela, Julia Cecilia por dar su tiempo en leer detalladamente y aconsejarnos el horizonte de mi investigación.

Finalmente, a las usuarias del Programa Juntos sin su aporte de ellas este trabajo no hubiese sido posible.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	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 la investigación	22
3.2 Variables y operacionalización.....	24
3.3 Población, muestra y muestreo.....	25
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
4.1 Resultados descriptivos	31
4.1 Resultados bivariados.....	35
4.2 . Contrastación de hipótesis	37
4.2.1 Hipótesis general de investigación.....	37
4.2.2 Hipótesis específica 1	38
4.2.3 Hipótesis específica 2	39
4.2.4 Hipótesis específica 3.....	40
V. DISCUSIÓN.....	42
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES	50
VIII. REFERENCIAS	52
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Cuestionario con la puntuación</i>	28
<i>Tabla 2: Validez a juicio de expertos para los instrumentos:.....</i>	28
<i>Tabla 3: Escala de valoración del coeficiente de confiabilidad.....</i>	
<i>Tabla 4: Resultados de la confiabilidad de los instrumentos.....</i>	29
<i>Tabla 5: Nivel de la variable gestión del servicio.....</i>	33
<i>Tabla 6: Nivel de las dimensiones pertenecientes a la variable gestión del servicio</i>	32
<i>Tabla 7: Nivel de la variable atención integral.....</i>	33
<i>Tabla 8: Nivel de las dimensiones pertenecientes a la variable atención integral</i>	33
<i>Tabla 9: Relación bivariada entre la gestión del servicio y la atención integral....</i>	35
<i>Tabla 10: Relación bivariada entre la gestión del servicio y la atención alimentaria y nutrición.....</i>	35
<i>Tabla 11: Relación bivariada entre la gestión del servicio y el cuidado de la salud infantil.....</i>	36
<i>Tabla 12: Relación bivariada entre la gestión del servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje</i>	37
<i>Tabla 13: Relación entre la gestión del servicio y la atención integral</i>	38
<i>Tabla 14: Relación entre la gestión del servicio y la atención alimentaria y nutrición</i>	39
<i>Tabla 15: Relación entre la gestión del servicio y el cuidado de la salud infantil..</i>	40
<i>Tabla 16: Relación entre la gestión del servicio y la atención temprana en su aprendizaje.....</i>	41

RESUMEN

El estudio tiene por finalidad determinar la relación existente entre la gestión de servicio y la atención integral en los infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023. La metodología es aplicada, con un enfoque cuantitativo, siendo correlacional y de un diseño no experimental, se aplicó dos cuestionarios y muestra de 77 usuarios, los cuales estuvieron sujetos a validación y cuya confiabilidad obtuvo niveles aceptables para las variables analizadas, al registrar valores de $\alpha = 0,832$ y $\alpha = 0,813$ para la gestión del servicio y la atención integral. Los resultados, para variable gestión del servicio evidenció un nivel regular (58,4%), en tanto que la atención integral presentó un nivel regular (77,9%). Asimismo, cuando se aplicó la prueba no paramétrica de Spearman se halló una relación significativa, positiva y baja entre la gestión del servicio y las dimensiones de la atención integral representadas por la atención alimentaria y nutrición ($\rho = 0,481$, $p < 0,05$), cuidado de la salud infantil ($\rho = 0,452$, $p < 0,05$) y estimulación temprana en el aprendizaje de los infantes ($\rho = 0,603$, $p < 0,05$). Las conclusiones evidencian que las usuarias están satisfechas de recibir el servicio, sin embargo, inciden que debe haber mayor presupuesto para contratar especialistas en cuidado de menores.

Palabras clave: Gestión del servicio, Procesos, Atención integral, Atención alimentaria.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between service management and comprehensive care in infants of the Cuna Mas National Program in the Ayacucho department; 2023. Methodology is basic, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental cross-sectional design, two questionnaires and a sample of 77 users were applied, which were subject to validation and whose reliability obtained acceptable levels for the variables analysed, when registering values. of $\alpha = 0.832$ and $\alpha = 0.813$ for service management and comprehensive care. The results, for the service management variable, showed a regular level (58.4%), while comprehensive care presented a regular level (77.9%). Similarly, when applying Spearman's non-parametric test, a significant, positive and low relationship was obtained between service management and the dimensions of comprehensive care represented by food and nutrition care ($\rho = 0.481, p < 0.05$). child health care ($\rho = 0.452, p < 0.05$) and early stimulation in infant learning ($\rho = 0.603, p < 0.05$). The conclusions show that the users are satisfied with receiving the service, however, they stress that there must be a greater budget to hire specialists in child care.

Keywords: Service management, Comprehensive care, Cuna Mas.

I. INTRODUCCIÓN

El incremento económico de los latinoamericanos y del Caribe ha sido bajo y volátil durante en los dos últimos decenios. De hecho, la desigualdad del ingreso aumentó levemente en 2020 debido a la pandemia de COVID-19. A pesar de tener una ligera disminución de la pobreza extrema en el 2021, no ha sido suficiente para prevenir por completo los efectos negativos de la pandemia, para Salazar (2022), el año del 2021 la pobreza Latinoamericana llegó al 32,3% de la población general, y la tasa de pobreza extrema fue de 12,9%, también enfatiza, a pesar de la reducción de la pobreza es prioridad para los gobiernos no han logrado responder, y por ello hay un crecimiento lento y desigualdad persistente, que es posible esta se convierta en un a pobreza crónica y descontento social. En esa preocupación los gobiernos han intentado implementar políticas de ayuda social, con finalidad de reducir la desigualdad de ingresos y promover la participación y empoderamiento de las poblaciones de escasos recurso sobre todo aquellos que se encuentran en riesgo. El compromiso con estrategias de reducción de la pobreza orientadas al crecimiento ha producido resultados decepcionantes en mayor parte de países latinoamericanos.

CEPAL ha incidido que al cierre de 2022 el número de pobres llego al 32,1% (porcentajes correspondientes a 201 millones de individuos) y al 13,1% (82 millones) en vulnerabilidad extrema, es decir tasa de pobreza ligeramente más baja que en 2021 hubo una reducción con un pequeño aumento de la pobreza extrema, esto se debe crisis económica en el mercado laboral y la inflación. Estas cifras implican que millones de familias vivirán en riesgo, que antes de la pandemia y había más de 12 millones de familias viviendo condiciones precarias.

A ello señala Salazar (2022), esta crisis lo asigna como “la cascada de choques externos, una desaceleración del aumento económico, tardía recuperación en empleo, y la crisis económica sigue afectado a las familias que viven en la precariedad que enfrentan esta crisis silenciosa como es la educación con suspensión de clases presenciales a virtuales beneficiándose solo en que tiene internet, la alimentación donde se incrementó la anemia en los infantes años.

En el caso peruano Trivelli (2022), investigadora del Instituto de Estudios Peruanos (IEP), evidencia que hay escasez de alimento en Perú, esto se debe a una serie de hechos, para muchos lo relacionan con la guerra de Rusia y Ucrania y de la pandemia, no es cierto. Antes la pandemia en Latinoamérica el estado de la crisis social como la exclusión de los más desfavorecidos se han ido incrementándose desde 2017, sin embargo, esto se evidenció con la crisis sanitaria, la inflación y el incremento de precio de combustibles provocado por la guerra en donde fue visible en incremento de alimentos básicos como aceites y vegetales, granos y fertilizantes, pues al tener restricciones Rusia y Ucrania no pudieron enviar productos al mercado internacional.

En efecto, Perú continuando con el aporte de Trivelli (200), afirma que uno de los países que sufrió el impacto sobre todo en el alza de productos básicos como los fertilizantes y con ella el aumento de algunos alimentos y de alza de combustible, situación que afectó en los ingresos de las familias más vulnerables, sobre todo aquellos que viven de día a día y la vez sin empleo a causa de post pandemia.

Por su parte Ames (2021), afirma que los peruanos que viven en la pobreza extrema no pueden pagar lo suficiente por necesidades básicas como alimentación, vivienda, transporte, salud, etc. A pesar de que el Estado ha tratado de cerrar la brecha brindando apoyo a las familias a través de programas sociales, los subsidios no cubren las necesidades actuales exacerbadas por la pandemia y la inflación.

A nivel regional, según Mitma (2021), señala que las cuatro regiones Lambayeque, Ayacucho, Junín y Apurímac, las Cuna Mas continúan cerrados a pesar de que se haya levantado las restricciones sanitarias, sin proveedor de alimentos, donde las madres usuarias presentan sus quejas por la falta de cuidado y presupuesto. Del mismo modo siendo Ayacucho una de las regiones del Perú que presenta índices más altos de pobreza, reflejado en salud y calidad de vida de sus niños, tal como lo demuestra los Institutos Nacionales del Sistema Salud de Vigilancia que el 39,6 % infantes de 03 años de edad en riesgo de desnutrición crónica también el 14,8 %. indican que las madres requieren ayuda en el cuidado, nutrición y desarrollo sus menores.

Bajo esa premisa, a nivel local la problemática que se ha identificado, que los Cuna Mas presentan deficiencias en primer lugar hasta el año pasado del

2022 continúan cerrados, solamente se desarrollan por algunos promotores el monitoreo poco o nada ayuda en mejorar la calidad de los menores que asistían a dicho centro, del mismo modo las usuarias han mostrado su disconformidad por la construcción de los locales muchos de ellos a punto de colapsar y que atenta la integridad de los niños y de las que laboran con ellos, no cuentan con espacios de recreación siendo espacios reducidos, falta de personal preparado y capacitado para el cuidado de los menores las razones se deben a la falta de presupuesto, solo madres de familias con conocimientos empíricos atienden a los menores que muchas veces los cuidados son inequívocos, del mismo modo en los dos últimos años se ha incrementado la anemia en infantes de 03 años tal como reporta los centros de salud como la posta de San Juan Bautista.

Bajo esa realidad, el estudio se pregunta en forma general: ¿Cuál es la relación con la gestión de servicio y atención integral en infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023?; también el problema detallado se tiene: ¿Cuál es la relación con la gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023? ¿Cuál es la relación con la gestión de servicio y cuidado de la Salud Infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023?, ¿Cuál es la relación con gestión de servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023?.

Se justifica a nivel teoría, porque se explicará desde la teoría las variables de estudio, siendo una política social en la atención de la niñez a través del programa Cuna Más y lo que se pretende hacer en términos de recomendaciones de gestión y coordinación, mejorar la sostenibilidad del programa para una atención integral, especialmente el trabajo con las familias, a nivel práctico, tendrá aporte para las próximas investigaciones, ya que servirá como fuente de referencia los resultados encontrados como datos y características de los usuarios de Cuna Más ubicado en el departamento de Ayacucho. Justificación práctica a través de la gestión de servicio se pondrá en evidencia el abordaje de intervención que realiza Cuna Mas con los infantes que se encuentran en riesgo. La Justificación social, es importante los infantes porque son lo el futuro de una sociedad, los niños bien hacer la esperanza, la unión de las familias, en tal sentido Cuna Mas apoya a estos menores donde puedan asistir y recibir atención integral en su salud, alimentación incluso en su

aprendizaje, por lo que el presente estudio tiene la tarea de coadyuvar con sus resultados a tener mejor tratamiento integral a estos menores teniendo en cuenta que a la fecha todavía no se abre los centros de Cuna Mas, también se tiene la metodológica, se justifica metodológicamente por se halla el presente estudio en cuantitativo, para analizar los variables de estudio se utilizara el cuestionario todo ello para obtener información en datos numéricos que este resultado servirá para evidenciar al programa en mención.

En otra línea la finalidad principal es: Identificar la relación entre gestión de servicio y atención integral en los infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023; también como problema específico se tiene: Contrastar la relación con gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los infantes del Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023, Contrastar la relación que hay con gestión de servicio y cuidado de la Salud Infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023, Contrastar la relación que hay con gestión de servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.

En consecuencia la hipótesis general: Se relaciona la gestión de servicio y atención integral en infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023; también como hipótesis específico se tiene: Hay relación con gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023, Se relaciona la gestión de servicio y cuidado de la Salud Infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023, Se relaciona significativamente la gestión de servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje de los infantes Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Mediante la averiguación documental, identifique artículos y/o tesis relativos a la temática que se ha pretendido investigar, dando cuenta del lugar que ocupa en la literatura de las investigaciones de gestión públicas. La información permitió partir de pesquisas y estudiosos internacionales, pasando por nacionales y llegar a locales. Es así se inicia con el trabajo de Urueta (2019), donde evalúa la atención Integral a Primera Infancia (AIPI) de Caja Colombiana. La metodología cuantitativa, usando la guía de observación y de la entrevista ambas sirvieron a documentar información, la muestra estuvo conformado por 45 beneficiarios de AIPI. Los resultados evidencian que la pobreza en Colombia está 15,6% de infantes entre los 0 y los 17 años, por debajo América Latina con 17,5%. Información que da cuenta que las políticas sociales son relevantes para aminorar la anemia en los infantes y otras enfermedades que ataca a la primera infancia. Por lo que se concluye el AIPI, debe continuar con permanente supervisión por las autoridades incluso por los beneficiarios de dicho programa, además se deben ampliar su abordaje a otras comunidades que habiendo niños que se encuentran en vulnerabilidad.

Por su parte Rodríguez *et al.*(2021), objetivo fue evidenciar sobre la problemática de la infancia como es la salud, nutrición, educación, protección y desarrollo integral. La metodología es enfoque cuantitativo, para recopilar información se utilizó datos bibliográficas sobre todo estadísticos y los programas de políticas publicas en favor de niños menores de 03 años, la muestra estuvo conformado por datos incorporados de *CEPAL*. Las que velan por los infantes menores que 5 años, son las que estan con frecuencia jugar, hacerle pasear que viene hacer (94 %), los otros son (92 %), ayudan al desarrollo de los sentidos creando canciones (85 %) otros salen a pasear (86 %). Estos datos evidencian que el 52 % infantes les gusta la lectura y a lo otros 56%, son creativos artes y manualidades. Estos datos evidencian que hay interes en cuidar a los menores en sus dia a dia sobre todo en las madres. Lo que se concluye que los menores de 03 años no reciben una adecuada atención integral puesto dicho políticas no cumplen con los objetivos específicos trazados cuando se lanzó como ayuda a menores que se encontraban en extrema pobreza y pobreza, en tal sentido a nivel Latinoamérica que las políticas sociales en favor de la infancia no está

siendo en su gestión eficiente esto se debe a poco presupuesto que designa cada gobierno.

También Espín & Silva (2020), objetivo es garantizar proteger la integridad de los infantes y adolescentes. La metodología cuantitativa, de nivel exploratoria con carácter explicativo, la muestra esta, conformado por 25 niños, niñas y adolescentes. Para analizar los datos se usó el Microsoft. Los resultados que el estado ecuatoriano el llamado a garantizar y velar que infantes y adolescentes, reciban cuidado y atención, para ello se necesita políticas públicas que garantice el desarrollo integral de esta población vulnerable. Concluyendo, así como el Estado se preocupa por esta población también los padres deben estar presente en cada etapa de sus desarrollos de sus vástagos, obteniendo como consecuencia la unión de los progenitores y evitando el distanciamiento.

Figuroa (2019), el objetivo evidenciar que los infantes nacidos en la salud público cuenten con el programa Chile Crece Contigo (*ChCC*). La metodología cualitativa, se ha utilizado los focus grupos para sociabilizar el programa Chile crece Contigo, para lo cual se acudieron a los hospitales, contando con participación de las progenitoras de los infantes, del mismo modo la entrevista ayudo para conocer su percepción de programa en los usuarios y la muestra de 78 madres. Los hallazgos señala que el programa Chile Crece Contigo ha permitido que las madres muestren importancia sobre la lactancia materna en los infantes y coadyuva al desarrollo del niño o niña, del mismo modo evita enfermedades y mortalidad. Concluyendo que los infantes adscritos al programa Chile Crece Contigo hay una significancia que el 95% de confianza y el 5% de las usuarias desconfían, sin embargo, dicho programa ha fortalecido el vínculo entre las madres y los infantes, lo cual el menor se desarrolla saludable.

Por su parte Cambroner (2020), el objetivo es mejorar la gestión de servicio al cliente con el uso de las TIC de la empresa Tornillos y Herramientas de Costa Rica. La metodología es descriptiva, de carácter cuantitativa, la muestra estuvo conformado 23 usuarios de la compañía Tornillos, para obtener los datos se uso la guía de cuestionario y encuesta, cuáles se analizó en el software de SPSS. Los resultados las empresas que prestan servicio eficiente, eficaz y una comunicación fluida con sus clientes. En ese sentido se concluye la documentación del proceso es importante porque ayuda a identificar los procesos normales y hace recomendaciones para mejorar los procedimientos.

Además, el asesoramiento debe estar disponible en todo momento, ya sean nuevos empleados o veteranos.

Saboya (2019), la finalidad es analizar la gestión de servicios hospitalarios públicos en la región noroeste de Brasil y Cataluña. La metodología es cuantitativa, los instrumentos para obtener datos se usó el cuestionario, para lo cual se ha entrevistado a 100 pacientes que acuden a estos centros hospitalarios, para lo cual se usó el Excel. Los resultados que se obtuvo fue los pacientes han manifestado su disconformidad en la atención que reciben de los médicos, siendo que muchos de ellos no se toman el tiempo para examinarlos mejor, dándoles resultados de su salud tardíamente, del mismo modo los hospitales públicos cuentan con una infraestructura deficiente, no habiendo equipos de alta calidad para abordar enfermedades graves, quedando cientos de pacientes en la vulnerabilidad. Lo que se concluye con relación a la gestión hospitalaria, no se ha logrado modernizar como tal la gestión de servicio es deficiente, puesto que cuentan con materiales e instrumentos desfasados con solo decir que el hospital está a punto de colapsar.

A nivel nacional Aliaga (2021), el objetivo determinar vínculo gerencial y la satisfacción de los beneficiarios del *PNCM*. Metodología es cuantitativa, tipo de investigación básica, la muestra de 525 usuarios, para los cuales utilizó el cuestionario y estos fueron en *SPSS V26*. Los resultados reflejan que hay una vinculación entre las variables de estudio según la señala que no es significativa. Concluye que la gestión del servicio para muchas beneficiarias es buena, puesto al dejar a sus menores estas pueden realizar labores del hogar, del mismo modo muchas veces sobre todo las madres solteras no les alcanzan el dinero entonces el Cuna Mas, asegura su alimentación por lo que estas son bien recibidos dichos programas por las usuarias.

Bardales (2020), objetivo conocer la atención integral del programa Cuna Mas en Carabayllo, La metodología es cualitativa, se entrevistó a los participantes de la guardería y se transcribieron y categorizaron la información obtenida de la entrevista semiestructurada, la muestra fue 30 los cuales han sido 27% cuidadoras, 27% beneficiarias, 13% orientadoras de hogar, 13% mama orientadora guía y el 7% personal técnico. Concluyendo que el cuidado y aprendizaje de los niños- existe cierta brecha que debe ser vista desde los personajes principales, las cuidadoras, y el otro que se muestra deficiente es la

rotación. Del mismo modo no se fomenta las atenciones integrales oportuna eficientemente en beneficio de los menores.

Para Huaytán & Ruiz (2019), finalidad describir la calidad de atención integral brindada de las cuidadoras a infantes 3 años, de Cuna Más, en departamento de Huánuco. Metodología uso el enfoque cuantitativo, para los datos son los cuestionarios, también se tiene la muestra de 80 usuarias de Cuna Más. Resultados, la atención integral como el aprendizaje infantil reporta el 70 % es alto; en la salud 71,3 % medio y nutrición y alimentación, un 27,5 % se muestra una deficiente calidad. En términos generales, un 52,5 % da cuenta que la calidad de atención es medio de 33,8 % alto. Concluye que la atención integral del beneficiario en este caso los infantes que acuden a Cuna Más, han recibido una atención oportuna y eficiente superando algunos de ellos el problema de anemia, del mismo modo se incorporado la participación de personal especialista en salud, nutrición.

Pillco (2020), finalidad determinar la relación del servicio y la atención integral de los infantes de Cuna Mas en Abancay. Metodología descriptivo correlacional, la muestra por 60 madres adscritos al programa, para lo cual la encuesta resulto de importancia. El resultado sobre la atención integral se obtuvo que el 50% lo que demuestra que existe un buen abordaje, 76,7% se les brinda la suplementación de hierro el 16,7% en infantes prenatal hemoglobina normal. Concluye que hay vinculación entre mínima del servicio con la atención de los infantes de Cuna Mas en Abancay.

Cuenca (2019), el fin del estudio es establecer la vinculación de gestión del servicio y bienestar de los miembros de Cuna Mas. Metodología es descriptivo correlacional, siendo cuantitativo; para obtener información se trabajó con 120 usuarios, y la técnica fue el cuestionario de Likert. Se concluyó que la gestión de recursos en programas sociales relevantes puede beneficiarse del cuidado si la actitud de la madre crea en el niño un sentido de seguridad y confianza y si su actitud se mide por el apoyo y ahínco que la madre pone en el desarrollo del menor hijo con la ayuda de las atenciones ofrecidos por Cuna Más se consideran efectivos porque ya se ha creado el perfil de los usuarios.

De la misma forma, la variable Gestión del servicio, según Murray (2002), La gestión implica la interacción en general de las áreas de una empresa, incluidas las unidades, las organizaciones de información y negocios. También

la actividad es dirigida lograr las metas propuestas dentro de la organización". Siendo relevante que toda empresa debe estar siendo evaluado y observado, con fin de mejorar y lograr las metas propuestas. En consecuencia, Murray (2002) propone que la gestión como una herramienta que engloba las fases administrativas, con la propia gestión propia marcha como un elemento con desarrollo propio, pero también se emplea como metodología de gestión para obtener recursos de varios tipos.

Por su parte, Moynihan & Kroll (2015), que la gestión es dirigida a lograr la efectividad de los programas sociales busca incluir procesos encaminados a brindar protección social a personas que presentan viven en vulnerabilidad para garantizar la mejora de sus formas y vivir. A lo que, McKillop et al. (2021) afirma gestión busca complacer las carencias de una comunidad completando cada uno de sus procesos para optimizar las condiciones de vida.

Del mismo modo Drucker (1945), La dirección por objetivos en sí misma es un proceso de gestión a través del cual tanto el jefe como los empleados tienen claros los objetivos y tareas planteadas por la organización, esto permitirá lograr las finalidades.

Así, Cuna Más brinda atención diurna a niños menores de 36 meses a través de comités de gestión que gestionan los servicios en interacción con los prestadores de servicios; al respecto, el enfoque Grönroos (1994), que el desarrollo de gestión del servicio de las actividades más o menos intangibles, generalmente resultantes de la interacción entre los empleados del bien prestado y como también otros recursos, como una solución a la entrega de la problemática del cliente. Las intervenciones de Cuna Más se concentran en áreas pobres y extremadamente pobres. Bajo un diseño de cogestión comunitaria, siendo esta última responsable de las operaciones, con el personal del proyecto monitoreando y dando seguimiento.

A lo que reflexionan Gray & Lombard (2022), respecto a los programas sociales sostienen que las políticas públicas en favor de los más pobres si son eficientes tendría significativo impacto, donde los recursos sean utilizados de forma eficiente que llegue a los verdaderos pobres, con ella tendría el éxito del desempeño social, a esto se suma.

De acuerdo al marco conceptual, Cuna Más, creada en el 2012 por R.M No 003-2012-*MIDIS*, tiene por finalidad atender a infantes menores de 3 años 36

meses en zonas de vulnerabilidad, cuyo abordaje de dos servicios: Guardería. Servicios (SCD) para residentes urbanos y suburbanos; Servicios de Apoyo a la Familia (SAF) para zonas rurales. En 2012, el programa nacional Wawa Wasi fue reformado y renombrada Cuna Más, y el modelo de abordaje incluyó la participación a través de la guardería. El servicio está diseñado para satisfacer necesidades básicas; se imparte en centros de atención infantil integrados, lo que puede convertirse en un requisito previo para el uso del programa en la comunidad local al final del curso. Atención de 8 horas de 8:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes, también se brinda atención de comidas entregando tres raciones diarias, la primera a las 10:00 (meriendas) a las 12:00 horas La merienda denominada almuerzo a las 15:00 horas siguió según el grupo de edad de los niños (MIDIS, 2017). Además de ello la gestión del servicio de Se formaron dos grupos representativos de la comunidad para acompañar a las familias: el Comité Directivo y el Comité de Vigilancia.

Respecto a la importancia de la gestión de servicio en el Programa Cuna Mas, de acuerdo a Otani *et al.* (2018), enfatiza que Cuna Mas es relevante ya que viabiliza el proceso para otorgar los beneficios a favor de los infantes que están en riesgo y vulnerabilidad. Por su parte Muñoz & Larraín (2019), da cuenta que hay cientos de niños y niñas, inclusive adultos que viven en riesgo, que estas necesidades se ven reflejados en la salud, alimentación, economía inclusive agua y saneamiento, es allí la importancia de un programa social como es el Cuna Mas, que ha sido creado por el gobierno central cuyo fin es contrarrestar las carencias que tienen ese grupo poblacional, por tal razón debe ser gestionada de manera eficiente el dinero, que sirvan para subsidiar los programas sociales en este caso Cuna Mas, a decir verdad estas deben ser administrados y asignados con la total transparencia, donde no existe autoridades corruptas.

En esa mirada el programa Cuna Mas busca que los niños y niñas de extrema pobreza durante los primeros meses tengan una atención de calidad como en la educación, alimentación, salud inclusive educación, para lo cual Victoria *et al.* (2022), señala que la pobreza es una de las causas donde exista alto índice de niños y niñas con desnutrición crónica.

Concerniente a los objetivos de la gestión del programa Cuna Mas Cui *et al.* (2019) contextualizando su aporte da cuenta que el objetivo de un programa

social es coadyuvar en la administración de información durante el proceso de otorgar al beneficiario, en este caso atención especializada en los niños menores de 03 años, como es salud, alimentación, educación y espacios de recreación, los servicios que se les brinda sean administrados de manera equitativa en las zonas de abordaje. De la misma manera es relevante enfatizar que muchas veces aprobar e implementar programas en beneficio de sectores pobres, han tenido que enfrentar obstáculos de las autoridades sobre todo del Congreso, por lo que Villarespe *et al.* (2020) afirma, las barreras que impiden el buen funcionamiento de cualquier programa social se deben al sistema burocrático, corrupción de los funcionarios que están en la dirección del programa social, lo cual esas políticas de gobierno muchas veces no se concretizan a lo que Barra & Guíñez (2018), agrega las barreras en la gestión de Cuna Mas, tiene origen en que las políticas públicas son indelebles, lo cual evidencia inestabilidad, mal manejo incluso afecta a los niños, porque no se contrata personal capacitado y especializado para su cuidado.

Así mismo la dimensión de gestión de servicio, toma en cuenta la Vigilancia comunitaria y gestión por procesos. Lo cual se define cada uno de ellos según los lineamientos técnicos de Cuna Mas, en tal sentido Vigilancia comunitaria, para *MIDIS* (2020), es una estrategia de fomentar la participación de poblaciones que se encuentran en riesgo, de la misma forma busca fortalecer sus derechos e intereses con respecto a su lengua, origen y la igualdad de hombres y mujeres. *MINSA* (1996), conceptualiza que vigilancia comunitaria es una técnica que busca fomentar la participación de líderes pero que sean de forma voluntaria, quienes tendrán la obligación del monitoreo y supervisión del programa sociales, para ello la relevancia de gestión de servicios en la salud de familias que residen en zonas rurales y vivan en la pobreza. Los indicadores es el desempeño del comité de gestión: Su propósito es crear y administrar espacios de participación comunitaria para implementar actividades específicas con otras organizaciones y agencias comunitarias dirigidas a la infancia. Como parte de sus tareas, son responsables de la gestión y administración oportuna del fondo económico para asegurar su buen uso.

La dimensión de Gestión por procesos, el Decreto Legislativo No. 004-2013-PCM, son acciones desarrolladas por las entidades; que buscan promover visiones institucionales. Los indicadores es el desarrollo del aprendizaje, *MIDIS*

da cuenta que ocurre en etapas, desde las más simples hasta las más complejas, determinadas por la madurez biológica, la interacción de cada individuo en su entorno.

Para Catellnou (2020) la gestión en proceso, donde se fomenta la competitividad con la era digital entonces esta tiene que estar a la vanguardia por lo que dependerá el éxito o fracaso de la gestión de procesos es compleja por dos aspectos, una está enfocado a reticencias de los directivos y trabajadores acostumbrados con enfoque tradicional; la otra es la difícil tarea de organizar la gestión de procesos para mejorar continuamente con los avances tecnológicos y con ella tener mejor gestión de servicio hacia el público.

Por otro lado, se tiene la variable atención integral, Herrera (2019), afirma que es una serie de actividades coordinadas, cuya finalidad es que todas las carencias para preservar la vida y aquellas vinculados con el crecimiento y aprendizaje humano sean satisfechas, todas ellas vinculados a necesidades e intereses. Por tanto, Herrera (2019) enfatiza que la atención Integral debe convertirse en un nuevo paradigma que inspire los cambios necesarios en el modelo actual para entregar un paquete de servicios integrado con los mejores sistemas de atención social y de salud existentes. Para crear un servicio verdaderamente personalizado y compartido entre los dos sectores, las entidades deben tener una actitud de servicio, especialmente para mejorar la capacidad de empatizar con los usuarios, para identificar las necesidades reales de los usuarios. Por su parte Filipin *et al.* (2020), la atención integral es una práctica que atiende distintas necesidades de las personas, siendo complejo, que debe ser abordado desde lo singular y multidimensional, así mismo la atención integral no debe ocurrir sobre el comportamiento de un individuo, sino a través de aun serie de atención que va más allá de las necesidades visibles. A ello Bacon (2019), señala que la atención integral es priorizar a menores de 03 años, porque se encuentran en la vulnerabilidad, lo cual debe darse en un entorno de amor y estimular sus ideas para lograr su autosuficiencia.

Dimensiones sobre atención integral: sobre alimentación y nutrición según MIDIS (2020), señala que el alimento oportuno coadyuvará a que los infantes tengan una mejor calidad de vida, por ello las guarderías están obligados en mantener un crecimiento nutricional y darle alimentos ricos en hierro, donde los alimentos sea entregados en los horarios establecidos, además la alimentación

de los infantes se deben considerar los siguientes aportes nutricionales: 80-90% proteico; 70% energéticas: 100% hierro.

Por su parte Sisay *et al.* (2022), que lo infantes presentan mayor desnutricion en los primeros años de vida, al tener una mala alimentacion los menores por lo general presentan problemas gastrointestinales, por ello es recomendable que las entidades puedan fomentar una alimentacion sana, siendo quiza poco dificil en comunidades y/o poblaciones de extrema pobreza , puesto que estos no cuentan con agua potables no saneamiento. Por su parte Varghese *et al.*(2023), da cuenta durante los primeros años es vital para que los niños reciban una buena alimentacion complementaria, siendo un problema para los paises que esta etapa exista alto indice de niños que presentan anemia, esto ocurre por una serie de factores desde falta de ingreso de los padres incluso del Estado por las políticas deficientes que tiene en sus diversos programas.

También es de relevancia la ingesta de alimentos nutritivos en los primeros años de vida al respecto Nassreddine *et al.* (2022), las políticas públicas son deficientes en sus abordajes para prevenir la destrucción en los menores, a ello el autor da cuenta la mala práctica de la alimentación en los menores donde genera triple carga de malnutrición como resultado la desnutrición, sobrepeso e insuficiencia de micronutrientes en este grupo de edad.

La dimensión cuidado de la Salud Infantil *MIDIS* (2020), crear condiciones beneficiosas para salvaguardar al menor de enfermedades, por lo que busca promocionar prácticas saludables y el seguimiento del crecimiento y desarrollo infantes. La salud física espacios limpios; hábitos saludables e higiene sexual. El crecimiento y el desarrollo también se controlan para que las familias puedan llevar a sus hijos a las evaluaciones *CRED* según los calendarios de edad.

De esta forma, Solomon *et al.* (2019) que los infantes maltratados desarrollan un apego inseguro, es decir, se asocian con las conductas de cuidado infantil que reciben y con una separación significativa entre cuidadores y cuidados. Por otro lado, Stern y Cassidy (2018) da cuenta que cuidar, responde a entender los berrinches, atender cuando está enfermo, alegre etc., es allí la cuidadora debe tener la capacidad de crear vínculos de apego y gestionar ciertas conductas que presenta el menor. La dimensión de estimulación temprana en su aprendizaje *MIDIS* (2020), es una oportunidad para aprender y promover un desarrollo óptimo en todas las áreas motoras, cognitivas, sociales, emocionales

y comunicativas, en forma de nuevas categorías como juego que busca interactuar con niñas a través de la actividad física en actividades lúdicas o de contacto amoroso con juego espontáneo o libre y algunos juegos recomendados por las madres cuidadoras. En esa línea Merhaut *et al.* (2022), que la educación debe ser inclusivo, sobre aquellos niños que no tienen la oportunidad, por tanto la educación de centrarse en los problemas y factores de la exclusión social, así como en los problemas e impactos en menores que no tienen la oportunidad de recibir su aprendizaje a temprana edad, por lo cual a esos niños el Estado debe priorizar dándoles subvenciones económicas.

Además Pianta (2019), la enseñanza es importante esta dada por un maestro esta tendrá que tener la capacidad de utilizar las estrategias didácticas adecuadas para su formación de aprendizaje. Por su parte D'Elia *et al.* (2020), La estimulación temprana del aprendizaje es una serie de actividades, estímulos, ambientes y situaciones que coadyuva al desarrollo integral de los niños.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Hernández *et al.* (2020), da cuenta que el tipo de estudio es aplicado de carácter correlacional, entonces busca entablar la vinculación de las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios” (p.13). por lo que la finalidad del estudio ha sido a través de los resultados obtenidos dar soluciones a las preguntas planteadas por los diversos conocimientos sobre el surgimiento de una necesidad o problema particular, así como el deseo del investigador y dar solución a esa necesidad o problema” (p.103).

El estudio aplicado “es el uso de conocimientos de la práctica, por lo general ocurre de los hechos reales que se puede observar en una sociedad” (p.5); entonces el estudio da cuenta el análisis académico de gestión de servicio y atención integral en los usuarios de Cuna Mas, hecho que está enmarcado dentro de este tipo de estudio. Por su parte Ñaupas *et al.*, (2006) el estudio aplicado se orienta a solucionar objetivamente los problemas reales que presenta una determinada sociedad que puede ser de atención, servicios, infraestructura *et.*

Diseño de investigación

El estudio califica diseño no experimental, puesto que los valores de gestión de servicio y atención integral de los infantes, no se manipulado ninguno de los variables. Por tanto, solo se han observado en su realidad natural también no ha hecho algún tipo de condición o estímulos a los usuarios que se aplicó la encuesta. Por tanto, el estudio no experimental las variables ya han ocurrido y no se manipulan, el investigador no tiene control directo sobre las variables, no tiene influencia sobre ellas, pues ya sucedieron (Hernández *et al.*, 2020, pág. 23).

Lo que ocurrió fue que se ha observado las situaciones que se dan a diario entre las usuarias y el personal de Cuna Mas, sobre la atención que reciben sus menores durante su permanencia en los ambientes de Cuna más, una vez consolidad las respuestas dadas por la usuaria se ha procedido analizar.

Desde la mirada de Arbaiza (2019), diseño no experimental fue de corte transversal se diferencia por evidenciar la realidad tal como se muestra, sin hacer cambios o modificación por el que está investigando, entonces la información obtenida ocurre en periodo dado y según el interés del investigador. También es importante señalar que el alcance del estudio fue de nivel correlacional, el objetivo consistió en responder a los objetivos que se ha propuesto y con ella contrastar las hipótesis que se obtuvieron en el trabajo de campo y que estas coadyuvaron a delimitar la relación que existen entre las variables que se investigó.

Por su parte el estudio es de hipotética-deductiva, donde Hernández, *et al.* (2020), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener una explicación particular” (p.12).

Por su parte Popper (1994), señala el conocimiento científico no inicia con la observación, como dan cuenta los partidarios del método inductivo, sino con problemas. En principio, para de una partida un estudio nace de un problema; planteándose una serie de preguntas sobre la situación que se estudia. Por tanto, las preguntas generan inquietud al investigar es por ello busca las posibles respuestas. Estas respuestas son suposiciones a lo se conoce como hipótesis. Estos intentos de respuestas son conjeturas, suposiciones que en ciencia se denominan hipótesis.

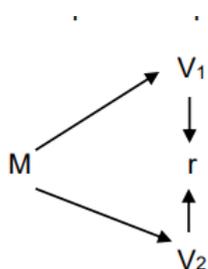
Lo que se encontrado inicialmente es que las usuarias estaban disconformes por la atención recibida Cuna Mas, donde la infraestructura se encuentra en deterioro, por tanto, esta es una respuesta anticipada que lleva a plantear una hipótesis por el problema que se identificó durante el trabajo de campo.

Por lo que, el método hipotético-deductivo, la actividad de la ciencia consiste en proponer una teoría o hipótesis que nunca pierde su carácter hipotético, y de ella resultan observaciones que pueden conciliarse con los hechos.

Esta confrontación resulta en una refutación de la teoría, este enfoque simple no es un procedimiento real para los científicos en el curso de su investigación; es un método, aunque los investigadores pueden usar el juicio empírico para descartar una hipótesis o teoría, a menudo es necesario hacer múltiples comparaciones antes de tomar tal decisión.

Por su parte Hernández et al. (2020), señala que el nivel correlacional su finalidad es mostrar con frecuencia una variable se vincula con la otra, siempre tomado las consideraciones del estudio que se va a hacer sobre el problema que se ha identificado durante el trabajo de campo, y que esta última dará respuestas eficaces a los objetivos propuestos. Para lo cual tenemos la siguiente estructura que servirá para resolver los datos obtenidos durante la recopilación de información según los objetivos:

Figura 1. *Modelo de investigación*



Para ello: M = Muestra.

V₁ = Gestión de Servicio

V₂ = Atención integral

r = Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Gestión del servicio

Murray (2002), la gestión implica la interacción con todas las actividades de una entidad, incluidas las unidades, las instituciones de información y los negocios. También es una "tarea orientada a captar y designar los materiales importantes para lograr los objetivos planteados de la entidad ". entonces es verificar y valorar los logros alcanzados utilizando todos los recursos que tiene a su cargo la entidad.

Dimensiones:

Gestión de pensión no contributiva

Indicadores:

- Función en el Comité de Gestión
- Función en el consejo de Vigilancia Comunitaria

Gestión del acompañamiento

Indicadores:

- Reconocimiento al usuario
- Reconocimiento social
- Acceso a todos los servicios
- Atención a los menores
- Atención a los padres de familia

Variable: Atención integral

Herrera (2019), afirma que es una serie de actividades coordinadas, cuya finalidad es que todas las carencias sean satisfechas de una población determina, estas pueden darse a través de los programas sociales.

- **Alimentaria y nutrición**

Indicadores:

- Oportunamente reciben su alimentación
- Alimentos de calidad (rico en hierro)

Cuidado de la Salud Infantil

Indicadores:

- Socio afectiva
- Actividades físicas

Estimulación temprana en su aprendizaje

Indicadores:

- Comunicativo
- Desarrollo de su sicomotriz fina
- Cognitivo

3.3 Población, muestra y muestreo

- **Población**

Las razones que nos motivaron para elegir la población de estudio, se dio por que el investigador ha sido parte del programa como tal conoce de cerca a las usuaria, por tanto a la hora del trabajo de campo no se ha presentado dificultades , puesto todas las usuarias estaba prestos a dar información desde sus experiencia, por ende para la población en general se tomó a todos los usuarios registrados en el base de datos de Cuan Mas siendo un total 236 beneficiarias situados en el distrito de San Juan Bautista, estos datos son actualizado para el presente año 2023.

Desde la teoría la definición de población según Hernández *et al.* (2018), quien afirma que la población refiere a la cantidad de individuos que se pretende investigar, quienes tendrán que cumplir ciertas particularidades según el criterio del investigador y el objetivo del estudio.

- **Muestra**

Hernández *et al.* (2018), hace referencia a un subconjunto de individuos que se han elegido para la obtención de la información, estas están identificadas de antes de ejecutar los instrumentos que son en cuestionario.

En paralelo, se aplicó la bola de nieve con la finalidad de tener mejores participantes y obtener buena información, es decir la bola de nivel sirvió en principio conocer a un participante quien será el que recomiende a otras usuarias para darnos una información fidedigna y como tal el estudio se acerca a lo más real posible del problema que se pretende investigar.

Las pautas para obtener la muestra son aleatorio simple:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p^* q^* N}{E^2(N - 1) + Z^2 p^* q}$$

Lo cual:

n: muestra

N: habitantes.

Z: valor pertenece de distribución del gauss, z=1.96

P: proporción esperada (p=0.05)

q:(1-p) = 0.95

Error muestral (d=0.05)

Sustituyendo la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2(220)(0.5)(0.5)}{0.1^2(236 - 1) + 1.96^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.84(236)(0.25)}{0.01(235) + 3.84 * (0.25)}$$

$$n = \frac{236.5}{3.31}$$

$$n = 77.49$$

$$n = 77$$

Por lo tanto, la muestra fue de 77 beneficiarios del Cuna Mas del distrito San Juan Bautista Ayacucho, 2023.

- **Muestreo**

De acuerdo a Valderrama (2018), argumenta que el muestreo no probabilístico, juega un rol importante el investigador, quien tiene la función de elegir a sus posibles informantes según sea su criterio, que está relacionado o tenga algún tipo de vínculo de amistad o familiaridad y este le permita generar un grado de confianza y con ella en principio acceder a los informantes con mayor facilidad y a la vez estas pueden explayarse en la información que pueda ser valiosa para el estudio.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Margaret & Schensul (1999), afirma que el instrumento ha sido un medio donde el investigador ha empleado para recopilar datos y registrar información, para lo cual se utilizó la técnica del autor que asignamos en líneas arriba, para ello en principio se ha utilizado un libreta de campo, para poder observar la relaciones interpersonales que tiene los usuarios con los representantes de Cuna Mas, estos se dieron lunes a viernes cuando acudían a dejar a su menores , estas observaciones se dieron para identificar mis informantes, para lo cual se tuvo una previa coordinación entre las madres usuarias y demás.

Por su parte López & Fachelli (2018), se cita a este autor por que en su investigación desarrolla la encuesta, siendo la técnica el cuestionario, el cual sirvió para obtener informaciones el contenido de esta se halla las diversas preguntas que se ha formulado según los variables, dimensiones del presente estudio, todo esto sale a partir de la realidad problemática del presente estudio.

A decir verdad, es un es una forma de obtener datos a través de encuesta, entrevista, sondeo, observación.

Se mide con escala de Likert.

Tabla 1: Cuestionario con la puntuación

Leyenda:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

De igual forma, la validez se dio por tres evaluaciones de expertos; cuando se creó la evaluación para el cálculo posterior de V-Aiken, y los resultados presentados en las tablas correspondientes estuvieron de acuerdo con estándares significativos y válidos de claridad. Se utilizó el Certificado de Validez de Contenido Instrumental emitido por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

- **Validez**

Para Hernández et al. (2020), Es la precisión para la prueba y este es la que mide los datos obtenidos durante el trabajo de campo. Dichos datos probaran la efectividad del instrumento que se usó, como tal evidenció la efectividad del instrumento dándole un válido, las cuales fueron emitidas por tres especialistas dando sus puntos de opinión y sugerencia. Ambos dispositivos tienen un factor Aiken V de 1.0.

Tabla 2:

Validez a juicio de expertos para los instrumentos:

No	Experto	Calificación
01	Luque Mendieta, Fiorella	Aplicable
02	Montes De Oca Alcarraz, José Ciro	Aplicable
03	Hubner Janampa Patilla	Aplicable

De este modo, se tiene que en lo que respecta al presente estudio los niveles de confiabilidad para los instrumentos resultaron aceptables, y es que

según lo expuesto en la tabla 4, la confiabilidad se encuentra en un rango excelente al presentar valores para variables gestión del servicio y atención integral de 0.787 y 0.813 respectivamente.

Tabla 3:

Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Valoración
Gestión del servicio	0,832	Confiable
Atención integral	0,813	Confiable

3.5 Procedimientos

Para darle credibilidad y no tener problemas futuros, durante el trabajo de campo, se solicitó al responsable del programa Cuna Mas, para la autorización y ejecución de los instrumentos en las usuarias. Una vez que se obtuvo la venia de los responsables de la entidad objeto de estudio, se puso en marcha la aplicación del cuestionario que fueron desarrolladas en orientación a las usuarias de Cuna Mas, las cuales han sido cuidadosamente clasificadas como la muestra objeto de estudio, la información que obtuvo por las interrogantes con posterioridad fue cuantificadas, tabuladas y procesadas en el programa Microsoft Excel y luego desarrolladas en SPSS, cuyo fin determinar el nivel de vinculación de las variables, y verificar la hipótesis.

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar e interpretar los datos recolectados a través del instrumento (encuesta), se utilizaron dos enfoques básicos: el enfoque descriptivo, ya que permitió presentar detalladamente información coherente sobre la realidad de la variable situación de investigación, utilizando tablas detalladas en Microsoft Excel, que indican la frecuencia de cada variable y valores porcentuales. Utilizando métodos inferenciales, también se demostró la existencia de relaciones entre variables con la prueba estadística de software SPSS, al intentar comparar las hipótesis planteadas en el estudio, fue necesario realizar pruebas previas de normalización.

3.7 Aspectos éticos

Se cumplieron con los lineamientos propuestos por la Universidad César Vallejo, de esta forma evitar el plagio y que haya una buena citación de autores bajo el criterio de normas APA 7ma edición. Asimismo, se cumplió con el procedimiento investigativo como son:

- No maleficencia, se cuidaron los datos de los participantes el presente estudio, del mismo modo seremos respetuosos de las normas y restricciones que puedan tener la entidad a investigar.
- Autonomía, no se obligó al participante que responda a los instrumentos, que sea por iniciativa propia, es por ello que es muy importante el grado de amistad y confianza que pueda tener el investigador con sus participantes y de esa forma evitar cualquier situación que no estaba previsto en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

En este apartado, se describe los resultados que se ha encontrado durante el trabajo de campo, para ello se ha aplicado el instrumento de cuestionario a las madres usuarias de Cuna Mas, estas fueron aplicadas en la puerta de dicha entidad, para lo cual se procedió hacer las consultas donde algunas se mostraban tímidas y otras aptas, en la mayoría señalaba que el programa Cuna Mas es un apoyo muy bueno; porque les permite dejar más de diez horas a sus menores hijos, por lo que aprovechan para desarrollar actividades laborales y académicas, estos menores quedan a cargo de las madres cuidadoras que vienen hacer los mismos que residen en el barrio de los niños; inclusive algunas cuidadoras son familiares de los menores, estas son las encargadas de otorgarles alimentación, estimulación en su aprendizaje entre otros, dichas tareas son vistos adecuadamente por las madres usuarias, también agregan que se debe contratar docentes con estudios o estas mamás cuidadoras reciban algún tipo de capacitación para mejor abordaje en su cuidado, del mismo modo han manifestado ampliación de más menores que puedan estar en el programa Cuna Mas.

Bajo ese argumento los resultados descriptivos, se estableció el nivel de ambas variables con sus dimensiones correspondientes. Posteriormente, son mostrados los resultados bivariados, para lo cual se contó con la asistencia de las respectivas tablas cruzadas.

Al respecto, la tabla 4 muestra el análisis efectuado para la variable gestión del servicio.

Tabla 4:*Nivel de la variable gestión del servicio invertir*

Variable	Nivel	F	%
Gestión del servicio	Deficiente	31	40,3
	Regular	45	58,4
	Buena	1	1,3
	Total	77	100.0

Nota: Elaboración según el cuestionario de campo que aplico en las usuarias.

De acuerdo a lo reflejado en la tabla 4, se tiene que el 58,4% usuarias consideraron que la gestión del servicio de Cuna Más del departamento Ayacucho evidencia un nivel regular en su implementación, el 40,3% indicó que dicha gestión se encuentra en un nivel deficiente y solamente el 1,3% indicó que es buena, lo que quiere decir que existen aspectos dentro de la gestión del servicio del mencionado programa que deben ser mejorados para poder atender a la mayor parte de la población infantil que cotidianamente son atendidos en los centros de atención infantil integrados.

Tabla 5:*Nivel de las dimensiones pertenecientes a la variable gestión del servicio*

Dimensión	Deficiente		Regular		Buena	
	F	%	F	%	F	%
Vigilancia comunitaria	28	36,4	46	59,7	3	3,9
Gestión por procesos	28	36,4	45	58,4	4	5,2

Nota: Nota: Elaboración según el cuestionario de campo que aplico en las usuarias.

En la tabla 5, evidencia el 59,7% de las usuarias apreciaron donde la vigilancia comunitaria parte de Cuna Más se encuentra en un nivel regular, en tanto que el 36,4% tiene la percepción que esta iniciativa está en un nivel deficiente. En lo que concierne a la segunda dimensión, que en esta ocasión se refiere a la gestión por procesos se observa que el 58,4% expresaron que está en un nivel regular, mientras que el 36,4% indicó que su nivel es malo. En definitiva, se puede visualizar que el Programa Cuna Más no se ha implementado

de la manera más eficiente y eficaz, por lo que deben potenciarse ciertos aspectos como las adecuaciones del ambiente en la que encuentran los infantes, la capacitación del personal y una mayor disponibilidad presupuestaria para atender todos los elementos que conforman Cuna Más.

Tabla 6:

Nivel de la variable atención integral

Variable	Nivel	F	%
Atención integral	Deficiente	15	19,5
	Moderada	60	77,9
	Satisfactoria	2	2,6
	Total	77	100,0

Nota: Nota: Elaboración según el cuestionario de campo que aplico en las usuarias.

Con respecto a la segunda variable asociada a la atención integral, se tiene que de acuerdo a lo contemplado tabla 6, el 77,9% encuestados expresaron que la atención integral brindada por Cuna Más presenta un nivel moderado, mientras que el 19,5% opinaron que es deficiente. En tal sentido, se entiende que las deficiencias mostradas en la implementación han redundado en la prestación de un servicio inadecuado hacia la población infantil que asiste de la mano de sus padres a los centros donde son desarrollados el Programa Cuna Más.

Tabla 7:

Nivel de las dimensiones pertenecientes a la variable atención integral

Dimensión	Deficiente		Moderada		Satisfactoria	
	F	%	F	%	F	%
Atención alimentaria y nutrición	16	20,8	59	76,6	2	2,2
Cuidado de la salud infantil	9	11,7	64	83,1	4	5,2
Estimulación temprana en su aprendizaje	21	27,3	55	71,4	1	1,3

Nota: Nota: Elaboración según el cuestionario de campo que aplico en las usuarias.

En lo correspondiente a las dimensiones de la variable atención integral (ver tabla 7) y según lo apreciado por los consultados, se tiene que la atención alimentaria y nutrición alcanzó un nivel moderado al registrar un nivel de 76,6%, mientras que el 20,8% indicó que esta modalidad de atención es deficiente. Asimismo, el 83,1% de los encuestados tuvo la opinión de que el cuidado de la salud infantil se encuentra en un nivel moderado, en tanto que el 11,7% señaló que es deficiente. Por otro lado, el 71,4% de los consultados percibieron que la estimulación temprana en el aprendizaje en los infantes presentó un nivel moderado, en tanto que el 27,3% expresó que tiene un nivel deficiente.

En síntesis, se puede deducir que el servicio prestado por los diferentes centros de atención infantil integrados en el marco de Cuna Más, no ha sido del todo adecuado puesto que no se ha contado con el acompañamiento necesario por parte de las autoridades gubernamentales que han sido designadas para llevar a cabo esta iniciativa. Por consiguiente, se entiende que la mayoría de los infantes asistentes no han recibido un servicio de calidad, lo cual tiene que ver entre otras razones, por la insuficiencia de alimentos disponibles para atender a la población infantil, condiciones de deterioro visible de los ambientes que se sitúan los menores, habiendo niveles bajos en la motivación del personal que se ha dispuesto a atender a los niños, entre otras situaciones que atentan contra la viabilidad del citado programa.

4.1 Resultados bivariados

Tabla 8:

Relación bivariada entre la gestión del servicio y la atención integral

Variable	Atención integral							
	Deficiente		Moderada		Satisfactoria		Total	
Gestión del servicio	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	10	13,0	18	23,4	0	0,0	28	36,4
Regular	5	6,5	40	51,9	1	1,3	49	59,7
Buena	0	0,0	2	2,6	1	1,3	3	3,9
Total	15	19,5	60	77,9	2	2,6	77	100,0

Nota: Nota: Elaboración según el cuestionario de campo que aplico en las usuarias.

En lo que respecta a los resultados bivariados se procede al comparar la vinculación de gestión del servicio y la atención integral y en atención evidencia tabla 8, que un nivel regular de la gestión del servicio de Cuna Más se relaciona con una atención integral regular con un 51,9% y en la medida que la gestión del servicio mejora el grado de atención integral tiende a experimentar un incremento leve al pasar a un nivel bueno evidenciando una mayor frecuencia de 1.3%. Por consiguiente, es notoria la relación directa que existe entre la gestión del servicio y la atención integral.

Tabla 9:

Relación bivariada entre gestión del servicio y la atención alimentaria y nutrición

Variable	Atención alimentaria y nutrición							
	Deficiente		Moderada		Satisfactoria		Total	
Gestión del servicio	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	8	10,4	20	26,0	0	0,0	28	36,4
Regular	7	9,1	38	49,4	1	1,3	46	59,7
Buena	1	1,3	1	1,3	1	1,3	3	3,9
Total	16	20,8	59	76,6	2	2,6	77	100,0

Nota: Nota: Elaboración según el cuestionario de campo que aplico en las usuarias.

Por otro lado, se plantea el establecimiento de vinculación con gestión del servicio y la dimensión atención alimentaria y nutrición, y en función a ello la tabla 09 describe que un nivel regular de la gestión del servicio de Cuna Más se relaciona con una atención alimentaria y nutrición regular con un 49,4% y en la medida que la gestión del servicio mejora el nivel de atención alimentaria y nutrición tiende a experimentar un aumento leve al pasar a un nivel bueno evidenciando una mayor frecuencia de 1,3%. De manera que, se constata la vinculación directa con la gestión del servicio y la atención alimentaria y nutrición.

Tabla 10:

Relación bivariada entre la gestión del servicio y el cuidado de la salud infantil

Variable	Cuidado de la salud infantil							
	Deficiente		Moderada		Satisfactoria		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	4	5,2	23	29,9	1	1,3	27	36,4
Regular	5	6,5	39	50,6	2	2,6	49	59,7
Buena	0	0,0	2	2,6	1	1,3	1	3,9
Total	9	11,7	64	83,1	4	5,2	77	100,0

Nota: Nota: Elaboración según el cuestionario de campo que aplico en las usuarias.

Más adelante se procede a presentar el nivel de vinculación con gestión del servicio y la dimensión cuidado de la salud infantil, y en base a este planteamiento la tabla 10 describe que un nivel regular de la gestión del servicio de Cuna Más se relaciona con un cuidado de la salud infantil regular al registrar un 50,6% y en la medida que la gestión del servicio mejora el nivel de cuidado de la salud infantil tiende a incrementar levemente al pasar a un nivel bueno, evidenciando una mayor frecuencia de 1,3%. Por consiguiente, se comprueba la relación directa existente entre la gestión del servicio y la dimensión cuidado de la salud infantil.

Tabla 11:

Relación bivariada entre la gestión del servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje

Variable	Estimulación temprana en su aprendizaje							
	Deficiente		Moderada		Satisfactoria		Total	
Gestión del servicio	F	%	F	%	F	%	F	%
Mala	12	15,6	16	20,8	0	0,0	28	36,4
Regular	9	11,7	36	46,8	1	1,3	46	59,7
Buena	0	0,0	3	3,9	0	0,0	3	3,9
Total	21	27,3	55	71,4	1	1,3	77	100,0

Nota: Nota: Elaboración según el cuestionario de campo que aplico en las usuarias.

Por último, en la tabla 11 se expone el grado de asociación entre la gestión del servicio y la dimensión estimulación temprana en su aprendizaje, y en función a esta consideración se tiene que un nivel regular de la gestión del servicio de Cuna Más se relaciona con la estimulación temprana en su aprendizaje en un nivel regular al registrar un 46,8% y en la medida que la gestión del servicio mejora el nivel de cuidado de la salud infantil tiende a incrementar levemente al pasar a un nivel bueno evidenciando una mayor frecuencia de 1,3%. En tal sentido, se corrobora la relación directa que existe entre la gestión del servicio y la dimensión estimulación temprana en su aprendizaje.

4.2. Contrastación de hipótesis

Información obtenida de la prueba de normalidad se presentan en el Anexo 8.

4.2.1 Hipótesis general de investigación

Primeramente, se procede al planteamiento de la hipótesis general de la investigación, a saber:

H_0 = No se relaciona la gestión de servicio y atención integral en infantes de Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.

H_a = Se relaciona la gestión de servicio y atención integral en infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.

El nivel de significancia se estableció en 5% (0,05).

Regla de decisión = En el caso de que el p-valor que se ha obtenido evidencie un valor por debajo de 5%, entonces se debe aceptar la alternativa (H_a), lo que quiere decir que las variables se relacionan estadísticamente. En caso contrario, de que el p-valor refleje un valor que excede al 5%, se acepta la hipótesis nula (H_0), lo que significa que las variables no se relacionan estadísticamente.

Tabla 12:

Relación entre la gestión del servicio y la atención integral

Variable 1	Variable 2	Correlación de Rho – Spearman	Sig. (bilateral)
Gestión del servicio	Atención integral	0,569	0,000

Nota: La vinculación considerable es nivel 0,01 (bilateral)

La tabla 12, se evidencia de una vinculación considerable de los variables gestión del servicio y atención integral, siendo p-valor < 0,05, aceptando la hipótesis general del estudio. Por tanto, el valor fue de rho= 0,569, evidenciando que dicha relación es considerada como positiva y moderada.

4.2.2 Hipótesis específica 1

En seguida, se muestra el planteamiento de la hipótesis específica 1, que está referido a lo siguiente:

H_0 = No se relaciona la gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.

H_a = Se relaciona la gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.

El nivel de significancia se estableció en 5% (0,05).

Regla de decisión = En el caso de que el p-valor que se ha obtenido evidencie por debajo 5%, acetando la hipótesis alternativa (H_a), lo que quiere decir que las variables se relacionan estadísticamente. En caso contrario, de que el p-valor refleje un valor que excede al 5%, aceptando la nula (H_0), lo que significa que las variables no se relacionan estadísticamente.

Tabla 13:

Relación entre la gestión del servicio y la atención alimentaria y nutrición

Variable 1	Dimensión 1	Correlación de Rho – Spearman	Sig. (bilateral)
Gestión del servicio	Atención alimentaria y nutrición	0,481	0,001

Nota: Vinculación considerable al nivel 0.01 (bilateral)

Según la tabla 13, se comprueba la vinculación considerable de gestión del servicio y la atención alimentaria y nutrición, siendo el p-valor $< 0,05$, lo que quiere mostrar que acepta la hipótesis específica 1. En cualquiera de los casos, fue de $\rho = 0,481$, corroborando relación como positiva y moderada.

4.2.3 Hipótesis específica 2

Ahora, presentamos el planteamiento de la hipótesis específica 2, que está referido a lo siguiente:

H_0 = No se relaciona la gestión de servicio y el cuidado de la Salud Infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.

H_a = Se relaciona la gestión de servicio y el cuidado de la Salud Infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.

El nivel de significancia se estableció en 5% (0,05).

Regla de decisión = En el caso de que el p-valor que se ha obtenido por debajo de 5%, entonces se debe aceptar la alternativa (H_a), lo que quiere decir que las variables se relacionan estadísticamente. En caso contrario, de que el p-valor refleje un valor que excede al 5%, se procede a la aceptación la nula (H_0), lo que significa que las variables no se relacionan estadísticamente.

Tabla 14:

Relación entre la gestión del servicio y el cuidado de la salud infantil

Variable 1	Dimensión 2	Correlación de Rho – Spearman	Sig. (bilateral)
Gestión del servicio	Cuidado de la salud infantil	0,452	0,013

Nota: Vinculación considerable al nivel 0,05 (bilateral)

La tabla 14, se corrobora la vinculación considerable entre la gestión del servicio y el cuidado de la salud infantil, ya que el p-valor $< 0,05$, lo que quiere decir acepta la específica 2. Observados el valor de rho= 0,452, lo que confirma que dicha asociación es considerada como positiva y moderada.

4.2.4 Hipótesis específica 3

Por último, se procede al planteamiento de la hipótesis específica 3, que está referido a lo siguiente:

H_0 = No se relaciona la gestión de servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023

H_a = Se relaciona la gestión de servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023

El nivel de significancia se estableció en 5% (0,05).

Regla de decisión = En el caso de que el p-valor que se ha obtenido evidencie por debajo de 5%, entonces se debe aceptar la alternativa (H_a), lo que quiere decir que las variables se relacionan estadísticamente. En caso contrario, de que el p-valor refleje un valor que excede al 5%, se procede aceptar la nula (H_0), lo que significa que las variables no se relacionan estadísticamente.

Tabla 15:

Relación entre la gestión del servicio y la atención temprana en su aprendizaje

Variable 1	Dimensión 3	Correlación de Rho – Spearman	Sig. (bilateral)
Gestión del servicio	Atención temprana en su aprendizaje	0,603	0,001

Nota: Vinculación considera al nivel 0.01 (bilateral)

Conforme observan tabla 15, se constata la vinculación considerable entre la gestión del servicio y la atención temprana en su aprendizaje de los infantes, ya que el p-valor $< 0,05$, acepta la hipótesis específica 3. De esta forma, se registró un valor de rho= 0,603, lo que corrobora que dicha asociación es considerada como positiva y moderada.

V. DISCUSIÓN

Se expone los resultados del estudio, los cuales son contrastados con el basamento teórico y los antecedentes que han permitido sustentar el estudio en cuestión. En principio, se comprobó la relación estadística, directa y baja entre la gestión del servicio y la atención integral en infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho 2023, al registrarse un valor $\rho = 0,569$ ($p < 0,05$), para lo cual se resalta el hecho de que la gestión del servicio se ubicó en un nivel regular al obtener un valor de 63,6%, mientras que la atención integral alcanzó un nivel moderado de 77,9%. Estos hallazgos corroboran lo planteado por Moynihan & Kroll (2015), al momento de indicar que este tipo de gestión es orientada a elevar la efectividad de los programas sociales que intentan ofrecer protección a las personas que presentan un mayor grado de vulnerabilidad.

En esa línea, Murray (2002) propone que la gestión como una herramienta que engloba las fases administrativas, con la propia gestión propia marcha como un elemento con desarrollo propio, lo que se evidenció en la tabla 5, donde da cuenta que el 63,6% de usuarias manifestaron que la gestión del servicio en Cuna Más en Ayacucho hay un nivel regular en su implementación, el 35,1% indicó se encuentra deficiente y solamente el 1,3% indicó que es buena, dando a conocer que todavía hay muchas cosas para mejorar, sobre todo la infraestructura y el tema presupuestal para tener mejor personal capacitado en el cuidado de los menores, de la misma manera no conocen a plenitud la estructura organizacional, los roles y obligaciones de ellas y como la entidad, para lo cual se concuerda con el aporte de Murray quien sostiene que la gestión de servicio es que una organización optimice todos sus recursos pero estas satisfagan las necesidades de sus usuarios según los resultados obtenidos sobre la gestión de servicio da cuenta

Entonces es pertinente señalar que los programas sociales si llevan una buena gestión tendrá mejores resultados; ya que estos están orientados justamente a paliar las necesidades básicas de aquellas poblaciones que no tiene la oportunidad de acceder a un empleo digno, tal como manifiesta Salazar (2022), el año del 2021 la pobreza Latinoamericana llegó al 32,3% de la población general, y la tasa de pobreza extrema fue de 12,9%, también enfatiza, a pesar de la reducción de la pobreza es prioridad para los gobiernos no han

logrado responder, y por ello hay un crecimiento lento y desigualdad persistente, que es posible esta se convierta en una pobreza crónica y descontento social.

Por su parte Saboya (2019) referente a la gestión de servicios hospitalario en el Noroeste de Brasil y en Cataluña, al constatar que la gestión hospitalaria presenta deficiencias en el servicio prestado, al no disponer de los materiales e instrumentos idóneos para atender a los pacientes que asisten a los centros hospitalarios. Al respecto, Rodríguez *et al.* (2021) corrobora por medio de su investigación que en algunos países los niños menores de 03 años no reciben una adecuada atención integral debido a lo ineficiente que resultan las políticas establecidas para tratar de ayudar a los sectores que se encuentran en pobreza extrema.

Además, CEPAL ha incidido que al cierre de 2022 el número de pobres llegó al 32,1% (porcentajes correspondientes a 201 millones de individuos) y al 13,1% (82 millones) en vulnerabilidad extrema, es decir tasa de pobreza ligeramente más baja que en 2021 hubo una reducción con un pequeño aumento de la pobreza extrema, esto se debe crisis económica en el mercado laboral y la inflación.

Otro hallazgo importante que se desprende en el estudio se da en la relación significativa que hay entre la gestión del servicio y la atención alimentaria y de nutrición en infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho 2023, al registrarse un valor $\rho = 0,481$ ($p < 0,05$), donde además se comprueba que la atención alimentaria y de nutrición se ubicó en un nivel moderado. Ante este particular, McKillop *et al.* (2021) argumenta que la gestión intenta complacer las carencias que presenta una comunidad para lo cual realiza un esfuerzo para completar cada uno de los procesos que van a permitir elevar el nivel de vida.

Estos resultados se corresponden con lo planteado por el MIDIS (2020), al indicar que los alimentos oportunos ayudan a que los infantes tengan una mejor calidad de vida, por lo que es obvio que al presentarse una gestión del servicio inadecuada la dotación de alimentos para atender a los infantes podría ser insuficiente. Coincidiendo con el trabajo de Rodríguez *et al.* (2021) que en cierto modo los Gobiernos se han enfocado en habilitar a las personas para atender a los niños, pero han descuidado el hecho de garantizar el cuidado alimentario. De igual forma, en el estudio de Huaytán & Ruiz (2019) referente a la implementación de Cuna Mas en el Perú se constató que el 71,3% de los

encuestados consideraron que la atención en nutrición y alimentación se ubicó en un nivel medio, lo que significó la presencia de ciertas debilidades en esta actividad de proveer de alimentos a los niños que asisten a los centros de salud integrados.

Así mismo Sisay, et al (2022), enfatiza que en los primeros años de vida, existe riesgo de que el menor pueda presentar anemia y con ello presentan enfermedades gastrointestinales, por tanto el autor recomienda, que las políticas públicas sean más agresivas en sus abordajes en temas de anemia, puesto dentro de Cuna Más, todavía es débil, esto se debe al poco presupuesto que manejan entonces hay mucho por hacer. Por su parte Varghese, et al.(2023), coincide con Sisay, et al (2022), que los primeros años es vital para que los niños reciban una buena alimentación complementaria, siendo un problema para los países que esta etapa exista alto índice de niños que presentan anemia, esto ocurre por una serie de factores desde falta de ingreso de los padres incluso del Estado por las políticas deficientes que tiene en sus diversos programas.

También es de relevancia la ingesta de alimentos nutritivos en los primeros años de vida, a lo que Nassreddine, et al (2022), las políticas públicas son deficientes en sus abordajes para prevenir la destrucción en los menores, a ello el autor da cuenta la mala práctica de la alimentación en los menores donde genera triple carga de malnutrición como resultado la desnutrición, sobrepeso e insuficiencia de micronutrientes en este grupo de edad.

Del mismo modo enfatiza Mitma (2021), que existe en cuatro regiones Lambayeque, Ayacucho, Junín y Apurímac, las Cuna Más continúan cerradas a pesar de que se haya levantado las restricciones sanitarias, sin proveedor de alimentos, donde las madres usuarias presentan sus quejas por la falta de cuidado y presupuesto. Esto se evidencia justamente con la según Mitma (2021), señala que las cuatro regiones Lambayeque, Ayacucho, Junín y Apurímac, las Cuna Más continúan cerradas a pesar de que se haya levantado las restricciones sanitarias, sin proveedor de alimentos, donde las madres usuarias presentan sus quejas por la falta de cuidado y presupuesto.

Por tanto; hay vinculación con la tabla 10 describe que un nivel regular de la gestión del servicio de Cuna Más se relaciona con una atención alimentaria y nutrición regular con un 51,9% y en la medida que la gestión del servicio mejora el nivel de atención alimentaria y nutrición tiende a experimentar un aumento

leve al pasar a un nivel bueno evidenciando una mayor frecuencia de 1,3%, por tanto es muy importante cumplir con los lineamientos propuesto del programa hacia los usuarios, satisfacer esas necesidades será el éxito de dicha entidad.

En efecto estas políticas de ayuda social a las poblaciones de riesgo de algún modo coadyuvan a paliar dichas necesidades, como se sabe la pobreza en Perú durante la pandemia se incrementó a lo que Ames (2021), afirma que los peruanos que viven en la pobreza extrema no pueden pagar lo suficiente por necesidades básicas como alimentación, vivienda, transporte, salud, etc. A pesar de que el Estado ha tratado de cerrar la brecha brindando apoyo a las familias a través de programas sociales, los subsidios no cubren las necesidades actuales exacerbadas por la pandemia y la inflación. Sin embargo, el Estado en su afán de paliar esas necesidades ha tenido que incrementar presupuesto para cubrir aquellas Cunas que seguían cerrado hasta afínales del 2022.

No obstante, se apreciaron algunos estudios donde se presentaron resultados más favorables como el realizado por Aliaga (2021), precisamente sobre Cuna Más en el Perú, en el que se determinó que las madres consultadas se mostraban satisfechas por la manera en que este programa garantizaba la alimentación de los niños. En este orden de ideas, del estudio elaborado por Pillco (2020), también se tuvo que el 76,7% de los consultados manifestaron que el Programa Nacional Cuna Más en la región de Abancay ofrece constantemente la suplementación de hierro a los niños.

Seguidamente, de la investigación realizada se comprobó la asociación estadística que existe entre la gestión de servicio y el cuidado de la salud infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023, esto al obtenerse un valor $\rho = 0,452$ ($p < 0,05$), y aunado a tal condición se constató que el nivel del cuidado de la salud infantil de los niños se ubicó en un nivel moderado, caracterizado por la presencia de algunos obstáculos que impiden la preservación total de la salud de esta población tan vulnerable. Al respecto, el MIDIS (2020) argumenta que se deben crear las mejores condiciones para resguardar a los niños de enfermedades, al promover las prácticas saludables y realizar el seguimiento del crecimiento y desarrollo infantiles.

Estos hallazgos son similares a los encontrados por Bardales (2020) en su estudio sobre la atención integral del programa Cuna Mas en Carabayllo en el Perú, donde se corrobora que las cuidadoras pertenecientes al programa no

brindan un cuidado integral a los niños atendidos en los centros destinados para ello. Por otro lado, Huaytán & Ruiz (2019), en el trabajo de investigación realizado en Cuna Más, en el departamento de Huánuco determinaron que la calidad de la atención en los niños presenta niveles regulares, y que en mucho se han podido superar los problemas de anemia que presentaron varios infantes.

En última instancia, la relación estadística entre la gestión de servicio y la atención temprana en su aprendizaje de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023, esto al registrarse un valor $\rho = 0,603$ ($p < 0,05$), y entre otros resultados se verificó que la atención temprana en el aprendizaje de los niños se ubicó en un nivel moderado. Ante este particular, MIDIS (2020) recalca el hecho de que estas actividades relacionadas a la atención temprana en el aprendizaje de los niños deben caracterizarse por la interacción de las cuidadoras con estos últimos. Asimismo, Bacon (2019) señala que la atención a los infantes debe llevarse a cabo en un entorno amoroso, donde se estimule la interacción por medio de juegos y otras acciones que sirvan para incentivar las ideas y la autosuficiencia en los niños.

Por su parte Salazar (2022), la tardía recuperación en empleo y la inflación agudiza afectado a las poblaciones que viven en riesgo y vulnerabilidad de los miles de latinoamericanos”, además agrega no se revirtió los impactos de la pandemia sobre todo de aquellas familias que viven en la precariedad que enfrentan esta crisis silenciosa como es la educación con suspensión de clases presenciales a virtuales beneficiándose solo en que tiene internet, la alimentación donde se incrementó la anemia en los infantes años, situación que afecta el futuro de las nuevas generaciones.

Los datos obtenidos coinciden con el trabajo de Urueta (2019) en su estudio sobre atención integral en Colombia, el cual concluyó que la implementación adecuada del programa social AIFI contribuyó al fortalecimiento de los miembros de familia, y, por consiguiente, se potencia la atención integral de los menores. De igual modo, Espín & Silva (2020) en su estudio explicativo sobre la protección de los derechos de atención en niños y adolescentes realizado en el Ecuador determinaron que el Estado debe garantizar el desarrollo integral de los niños, pero también los padres tienen que fomentar una alimentación sana y saludable para el desarrollo de sus menores hijos, y del

mismo modo articular y coordinar con los responsables que cuidan a sus menores hijos en Cuna Mas.

En tanto que en la investigación realizada por Figueroa (2019) se observa como la implementación adecuada del programa Chile Crece Contigo (ChCC) conllevó a que las madres se interesen en mayor grado por los aspectos vinculados a la lactancia materna en los infantes, y puedan aportar más al desarrollo del niño sobre todo en la prevención de las enfermedades.

CONCLUSIONES

- 1) En lo concerniente al objetivo general de la investigación, se determinó que la gestión de servicio se relaciona significativamente con la atención integral en infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023, siendo $\rho = 0,569$ ($p = 0,000 < 0,05$). De este modo, se entiende que una gestión óptima del servicio en el ámbito del Programa Nacional Cuna Mas puede conllevar a una atención integral de calidad, que pueda satisfacer los requerimientos de la población infantil que intenta beneficiarse de esta iniciativa. Destacando que la gestión que se realiza “Cuna Mas”, en un diseño de cogestión comunitaria, según los usuarios es eficiencia, eficacia y sostenible, con referencia a la ejecución presupuestal, existe estrategias de gestión administrativa y apoyo de las juntas directivas quienes supervisan que sea gastado eficientemente los recursos. Por lo que existe una buena disposición favorable a la gestión de Cuna Mas por las usuarias, donde cumple con los intereses y expectativas de las familias usuarias.
- 2) Con respecto al primer objetivo específico, se estableció la relación estadística entre la gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023 al evidenciarse un valor $\rho = 0,481$ ($p = 0,001 < 0,05$); evidenciando que hay un limitado presupuesto, donde bajan la ración de los alimentos y con ella disminuya la densidad nutricional, también existe un limitado consumo de omega, en especial el consumo de carne pescado, situaciones que no han permitido que los menores tengan una alimentación adecuado, por tanto está vinculado al presupuesto.
- 3) Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico, se comprobó la relación estadística existente entre la gestión de servicio y el cuidado de la salud infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023 al evidenciarse un valor $\rho = 0,452$ ($p = 0,013 < 0,05$); por lo que se evidencia que existe una buena coordinación con el centro de Salud de San Juan Bautista con el área de CRED, donde los menores trimestralmente pasan su dosaje de hemoglobina bajo la coordinación de las madres usuarias, del mismo modo es un requisito para ser parte de Cuna Mas que los niños acudan al CRED. Además de ello se desarrolla

una serie de acciones en favor de estos infantes con son las vacunaciones, dotación de suplementos, campañas de desparasitación, etc. Estas son coordinadas entre las familias usuarias y la entidad de Cunas Mas.

- 4) Del tercer objetivo específico, se comprobó la existencia de una relación significativa entre la gestión de servicio y la atención temprana en el aprendizaje de los infantes al evidenciarse un valor $\rho = 0,603$ ($p = 0,001 < 0,05$). De esta manera, se entiende que una gestión óptima del servicio puede conducir a promover en desarrollo de los infantes en las áreas motoras, cognitivas, sociales, emocionales y comunicativas, e incluso propicia un nivel de concientización mayor en los padres para que puedan contribuir en el crecimiento de sus hijos.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a las autoridades que dirigen Cuna Más, tener una comunicación asertiva, socialización y retroalimentación de forma mensual, para abordar algunas mejoras y limitaciones que presenta el servicio, también proponer mejoras de solución, con todos los actores del comité de gestión: nutricionistas, cocineras, madres cuidadoras, acompañante técnico y usuarias, los temas a tratar : monitoreo en la salud de los infantes, anemia, aceptabilidad de las preparaciones, dificultades presentadas durante el consumo de alimentos, así mejorar la comunicación, empoderamiento y compromiso de todos los integrantes a fin de alcanzar mejores resultados. Por otro lado, hacer partícipes a los Comités de Gestión, de todas las acciones y estrategias diseñadas para el funcionamiento del servicio, incluyendo las acciones de monitoreo y seguimiento; a partir de las cuáles se generan cambios y reajustes en la intervención, para asegurar que el servicio llegue de acuerdo a lo planificado y se obtengan los resultados esperados, de la misma manera coadyuvar las capacidades de los comités de gestión, consejo de vigilancia y facilitadores en gestión del servicio, vigilancia comunitaria, visita al hogar.
- 2) Se recomienda a las operadoras de Cuna Más incrementar el presupuesto del componente alimentario para brindar a los beneficiarios alimentos de mayor calidad y variedad que satisfagan todas las necesidades nutricionales de la primera infancia. Por otro lado, fomentar la participación activa de la familia, desarrollar una estrategia que los motive desde el ingreso hasta el alta. Si es posible, se recomienda que el programa considere aumentar los estipendios para que los participantes locales paguen su comida, dando prioridad a las madres adoptivas que permanecen en sus cunas desde 8:00 am a 4:00 pm y la ración de alimentos debe ser solo para niñas y niños del programa.
- 3) Se sugiere a las autoridades que dirigen Cuna Más, promover un mayor nivel de articulación con otras entidades del sector público y privado que persigan fines similares, con el objetivo de realizar un conjunto de talleres y foros formativos donde sean expuestos los beneficios que se

desprenden de los diferentes tipos de programas sociales, y a su vez puedan explicarse los medios de prevención de enfermedad que puedan afectar a los niños.

- 4) Los representantes consultivos de Cuna Mas esperan que el programa actualice constantemente los materiales didácticos a través de la compra de materiales didácticos o el desarrollo en función de los aportes de cada distrito. Como estrategia se deben formar alianzas con instituciones públicas o privadas que donen los materiales o insumos antes mencionados. También se recomienda dotar a los establecimientos necesarios y focalizados con el equipamiento adecuado para una adecuada socialización e interacción, teniendo en cuenta la importancia de la educación temprana en los primeros años de vida de los niños y niñas. Los servicios de apoyo a la familia de aprendizaje pueden promover de manera efectiva el desarrollo integral de niñas y niños y mejorar su atención, concentración, habilidades de comunicación y habilidades sociales. Por otro lado, es necesario implementar un enfoque más dinámico y participativo de acuerdo con el nivel educativo de la madre del usuario y la frecuencia de las sesiones de socialización y aprendizaje mutuo del PNCM SAF, teniendo en cuenta las necesidades de la familia y el padre del niño usuario, madre y cuidadores La necesidad, intereses y opiniones que son la base para fortalecer los conocimientos, habilidades y prácticas de madres, padres y/o niños hasta 36 meses en el cuidado y educación en la región.

VIII. REFERENCIAS

- Álvarez , M. E., González, Y. O., Rodríguez , N., & Godoy , A. (28 de Mayo de 2019). *Evaluación de la satisfacción de usuarios y prestadores del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor. Ciencias Médicas.* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S156.
- Ames, A. (2021). *Analisis y planificación de Escenarios en contextos de alta incertidumbre e inestabilidad. UPC, 20.* <https://rpp.pe/economia/economia/programas-sociales-necesitan-ser-actualizados-noticia-1405928>
- Aliaga , N. (2021). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, provincia de San Pablo, 2021.* Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80830>
- Araya, M., Fernández, M., & Hernández, C. (2020). *Satisfacción de los adultos mayores con el programa socioeducativo de las Casas de encuentro de Chile.* Universidad Cesar Vallejo. https://www.researchgate.net/publication/344534670_Satisfaccion_de_lo_s_adultos_mayores_con_el_programa_socioeducativo_de_las_Casas_d_e_encuentro_de_Chile
- Bacon, K. (12 de Agosto de 2019). *It's Not Just a Job, It's a Profession:Early childhood education is critical, yet pre-K teachers are often thought of as babysitters, not professionals. What would it take to transform the profession?* Harvar, 20. <https://www.gse.harvard.edu/news/ed/19/05/its-not-just-job-its-profession>
- Bardales , R. N. (2020). *Análisis de la atención integral en los servicios de cuidado diurno - caso Programa Cuna Más.* Universidad Cesar Vallejo. e http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_bb067a5042f6a77108600104cac9e380
- Brogowienz, F. (1990). *Calidad en la gestión de procesos. Atención integral al usuario.* México. Editorial Pearson. <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>
- Cambroner , A. (2020). *Propuesta de mejora de la gestión de servicio al cliente a traves del uso de las TIC en la Compañía Tornillos y Herramientas de Costa Rica S.A. kerwa.* <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/81029>
- Casanello, M. A., Bustos, N., Flor, A., & Dibona, G. (2020). *Estudio de satisfacòn usuaria del progrma de alimentacion escolar en Iso centros educativo de Chile.junaeb.* <https://www.junaeb.cl/wp-content/uploads/2018/12/Estudio-de-Satisfacci%C3%B3n-Usuaria-del-Programa-de-Alimentaci%C3%B3n-Escolar-2019.pdf>

- Caruajulca, Y. (2022). *La satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota 2021*. Universidad Autónoma de Chota. <https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/315>
- Cuenca, J. (2019). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39758>
- Cui, Y., Moriyama, M., Chayama, K., & Liu, Y. (18 de setiembre de 2019). *Efficacy of a self-management program in patients with chronic viral hepatitis in China*. *biomedcentral*, 20-23. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0366-7>
- Drucker, P. (1945). *La gerencia de empresas*. Dbolsillo. https://www.google.com.pe/books/edition/La_gerencia_de_empresas/l6GaAgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=peter+drucker+libros&printsec=frontcover
- Filipin, R., Ferraz, S., Zamberlan, C., & Stein, D. (18 de Octubre de 2020). *Comprehensive care from the perspective of nurses: an ecosystem approach*. *Scielo*, 23. <https://www.scielo.br/j/reben/a/X96n3nZfbZm8vxTRLtxHsbw/?lang=en>
- Gray, M., y Lombard, A. (10 de octubre de 2022). *Progress of the social service professions in South Africa's developmental social welfare system: Social work, and child and youth care work*. *Wiley Online Library*, 36. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ijsw.12562>
- Grönroos, C. (1994). *Gestión de servicios y administración de satisfacción en el servicio. Potencialidades de administración de servicios*. Diazdesantos. <https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- McKillop, M., Snowdon, J., Willis, V., Alevy, S., Rizvi, R., & Rewalt, K. (09 de Agosto de 2021). *A System to Support Diverse Social Program Management*. *JMIR Medical Informatics*, <https://medinform.jmir.org/2021/8/e23219>
- Merhaut, M., Fulkova, M., & Rudorfer, L. F. (10 de Setiembre de 2022). *Social Services Management in the Context of Ethnic Roma Issues in the Czech Republic with a Focus on Education for Roma Children. This article belongs to the Special Issue*. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2076-0760/11/10/477>
- Nassreddine, L., Naja, F., Hwalla, N., Ali, H., & Mohamad, M. (18 de Mayo de 2022). *Total Usual Nutrient Intakes and Nutritional Status of United Arab Emirates Children (<4 Years): Findings from the Feeding Infants and Toddlers Study (FITS) 2021*. *Elservier*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2475299122000555>

- Otani , K., Legono, D., Darsono, S., & Suharyanto, S. (10 de Febrero de 2018). Effects of Disaster Management Programs on Individuals' Preparedness in Mount Merapi. *ugm*. O <https://jurnal.ugm.ac.id/jcef/article/view/29580>
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. (02 de Setiembre de 2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. *De Saúde Pública*. <https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
- Pianta, R. (12 de Diciembre de 2019). Teaching Children Well New Evidence-Based Approaches to Teacher Professional Development and Training. *UNICEF*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED535637.pdf>
- Pozón, I., Higuera, E., Muñoz, F., & Liébana, F. (15 de Junio de 2020). Perceived user satisfaction and intention to use massive open online courses (MOOCs). *Journal of Computing in Higher Education*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12528-020-09257-9>
- Sisay , E., Dagne, Z., Senbeta, M., Eyayu, T., & Nebiyu, S. (21 de Noviembre de 2022). The effect of timely initiation of complementary feeding and vitamin A supplementation on acute malnutrition among children aged 6–59 months attending Hamusit Health Centre, Northwest Ethiopia, 2021: A cross-sectional study. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08449>
- Stern, J., & Cassidy, J. (18 de Agosto de 2018). Empathy from infancy to adolescence: An attachment perspective on the development of individual differences. *El servier*, 20. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0273229717300849?via%3Dihub>
- Trivelli, C. (15 de Abril de 2022). “La pobreza no se reduce solo con programas sociales ni con bonos”. *IEP*, 23. <https://stakeholders.com.pe/tv/entrevistas/la-pobreza-no-se-reduce-solo-con-programas-sociales-ni-con-bonos/>
- Varghese, A., Agarwal, M., & Kumar, V. (12 de Junio de 2023). Complementary feeding practices in children aged 6–23 months in rural Lucknow: A cross-sectional study. *El servier*, 10-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213398423001185>
- D'Elia, F., Tortella, P., Sannicandro, I., & Tiziana, D. (1 de Abril de 2020). Design and teaching of physical education for children and youth. *RUA*, 23. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/110879>
- Espín , M. C., & Silva , M. S. (2020). *El desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes y la tenencia compartida en Tungurahua*. Universidad Técnica de Amabanto. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31335>
- Huaytán, A., & Ruiz , M. (2019). Calidad de atención integral brindada por madres cuidadoras a niños menores de 3 años, beneficiarios del Programa Nacional Cuna Más, Huánuco. *Universidad Cesar Vallejo*. http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_ec51d5854a35ba52b168c1c5008eadb2

- Delgado, R. (2022). Análisis de las percepciones de satisfacción en usuarios/as derivadas de las intervenciones y servicios ofrecidos en un centro de atención a la infancia. *Trabajo Social*.
<https://www.trabajosocialhoy.com/articulo/383/analisis-de-las-percepciones-de-satisfaccion-en-usuariosas-derivadas-de-las-intervenciones-y-servicios-ofrecidos-en-un-centro-de-atencion-a-la-infancia>
- Escalona , D. (2020). Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de los cuidados en enfermería en un servicio de urgencia de la Región del Maule. *UCM*. <http://repositorio.ucm.cl/handle/ucm/2690>
- Figueroa , E. (2019). Análisis sobre el diseño e implementación del Programa de Apoyo al Recién Nacido de Chile Crece Contigo en el contexto del Sistema de Protección Social de Chile. *Uchile*.
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/142717>
- Gonzales , L. S. (2020). Eficacia y la calidad por parte del servicio del Programa Social Juntos de la. *USS*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8760/Gonzales%20Alc%C3%A1ntara%20Lizet%20Sheraldine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2020). Metodología de investigación. *Pearson*.
<https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?resourcekey=0-Tg3V3qROROH0Aw4maw5dDQ>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). Metodología de investigación. *Mc Grau Hill*.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, E. (2019). Hacia el nuevo paradigma: Atención integrada. *fundacioncaser*.
https://www.fundacioncaser.org/sites/default/files/e.herrera_haciaelnuevo-paradigma_web.pdf
- Iskandar , M., & Ade , E. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Ciencias Sociales*.
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1667>
- Lévano, J. C. (2022). La calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto año 2020, Distrito de Punchana. *UPS*.
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/60/Tesis%20Carlos%20Alberto%20%20Bre%C3%B1a%20Mozombite.pdf>
- López , J. J., Rodríguez, A., & Castillo, M. L. (2019). La satisfacción de los usuarios en los módulos de afiliación al Seguro Popular. *Horiz. sanitario*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000100083

- Margaret, L., & Schensul, J. (1999). *Designing & Conducting Ethnographic Research*. Walnut Creek,. *Altamira Press*.
https://people.ucsc.edu/~ktellez/LeCompte_Sch.pdf
- Marmolejo , P. (2022). Calidad de servicio y satisfacción percibida por las familias usuarias que acuden al Programa Nacional Cuna Más, San Juan de Miraflores, Lima, 2020. *UNE*.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7266/Pilar%20MARMOLEJO%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mitma , D. (2021). *Sakud con lupa*. <https://saludconlupa.com/noticias/el-lento-retorno-de-las-guarderias-de-cuna-mas-en-las-regiones-del-peru/>
- Moynihan, D., & Kroll, A. (2015). Performance Management Routines That Work? An Early Assessment of the GPRA Modernization Act. *Wiley Online Library*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12434>
- Muñoz, G., & Larraín, D. (2019). Interseccionalidad y los programas sociales pro-integralidad: lecturas críticas sobre intervención social. *tabularasa*.
<http://www.revistatabularasa.org/numero30/interseccionalidad-y-los-programas-sociales-pro-integralidad-lecturas-criticas-sobre-intervencion-social/>
- Murray, P. (2002). *Introducción a la administración y gestión bibliotecaria*. Buenos Aires. Argentina. <https://www.marcialpons.es/autores/murray-pablo-m/1153477038/>
- Pillco , M. I. (2020). Prestaciones de servicio y atención integral en niños del Programa Nacional Cuna Mas en tiempos de pandemia Abancay, 2020. *UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64084>
- Rodríguez , M. N., Tur , G., & Medina, S. P. (10 de Julio de 2021). La niñez en el Ecuador: políticas públicas, programas y proyectos para la primera infancia. *REDUCAR*, 23.
https://www.researchgate.net/publication/356834295_La_ninez_en_el_Ecuador_politicas_publicas_programas_y_proyectos_para_la_primera_infancia_Childhood_in_Ecuador_A_Critical_Look_at_Public_Policies_Programmes_and_Projects_for_Early_Childhood
- Ruiz, R., Martínez, M., & Torres, Y. (2021). [Satisfacción de los usuarios con las consultas telefónicas realizadas durante la pandemia del COVID-19.]. *Salud Publica*. <https://europepmc.org/article/med/33859157>
- Saavedra , B. (2022). Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022. *UCV*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95421/Saavedra_SBDR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Saboya, I. (2019). Gestión de servicios hospitalarios públicos: Estudio comparativo entre hospitales de la región noroeste de Brasil y Cataluña. *tesisenred*.
<https://www.tesisenred.net/handle/10803/1495?locale-attribute=es#page=1>

- Salazar, J. M. (2022). Las tasas de pobreza en América Latina se mantienen en 2022 por encima de los niveles prepandemia, alerta la CEPAL. *CEPAL*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/tasas-pobreza-america-latina-se-mantienen-2022-encima-niveles-prepandemia-alerta-la>
<https://www.cepal.org/es/comunicados/tasas-pobreza-america-latina-se-mantienen-2022-encima-niveles-prepandemia-alerta-la>
- Saldaña , C. A., Becerra , J. L., & Villegas , J. K. (2020). Gestión del servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019. *unsm*. <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3932>
- Sánchez, C. (2019). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *De Evaluación De Programas Y Políticas Públicas*. <https://revistas.uned.es/index.php/REPPP/article/view/16352>
- Solomon, J., Duschinsky, R., & Schuengel, C. (2019). Toward an architecture of attachment disorganization: John Bowlby's published and unpublished reflections. *journals*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1359104517721959>
- Urueta , L. (10 de Agosto de 2019). *Impactos del modelo de Atención Integral de la Primera Infancia (API) de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, 2015-2017, en el desarrollo humano integral de los niños y niñas del Municipio de Zipaquirá. Caso de estudio : Jardín Social San*. La Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales es un organismo internacional de educación autónomo para América Latina y el Caribe. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/15664>
- Valderrama Mendoza, S. (2017). *Metodología del trabajo universitario*. San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-del-trabajo-universitario_45746
- Victoria, C., Hartwig , F., Vidaletti , L., & Martorell, R. (2022). *Effects of early-life poverty on health and human capital in children and adolescents: analyses of national surveys and birth cohort studies in LMICs*. Elsevier. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0140673621027161>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de servicio y atención integral a niños del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho; 2023						
AUTOR: Diana Carolina Huayna Mendieta						
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión de servicio y atención integral en infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho; 2023?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que hay con gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los en infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023? b) ¿Cuál es la relación que hay con gestión de servicio y cuidado de la Salud Infantil de los en infantes con Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023? c) ¿Cuál es la relación que hay con gestión de servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje de los en infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023?</p>	<p>Objetivo general: Identificar la relación entre gestión de servicio y atención integral con los infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho; 2023</p> <p>Objetivos específicos: a) Contrastar la relación con gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los infantes del Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023. b) Contrastar la relación que hay con gestión de servicio y cuidado de la Salud Infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023. c) Contrastar la relación que hay con gestión de servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.</p>	<p>Hipótesis General. Se relaciona la gestión de servicio y atención integral en infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023</p> <p>Hipótesis específicas: a) Hay relación con gestión de servicio y la atención alimentaria y nutrición que reciben los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023. b) Se relaciona la gestión de servicio y cuidado de la Salud Infantil de los infantes de Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023. c) Se relaciona significativamente la gestión de servicio y la estimulación temprana en su aprendizaje de los infantes Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023.</p>	VARIABLES			
			Variable 1: Gestión de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rangos
			Vigilancia comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Función en el Comité de Gestión - Función en el consejo de vigilancia comunitaria 	(1) (2) (3) (4) (5)	Mala (21-63) (8-24) (13-39) Regular (64-84)
			Gestión de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Al usuario - Reconocimiento social - Acceso a todos los servicios - Atención a los menores - Atención a los padres de familia 	(1) (2) (3) (4) (5)	(25-32) (40-52) Buena (85-105) (33-40) (53-45)
			Variable 2: satisfacción de usuario			
			Dimensiones	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rangos
			Alimentaria y nutrición	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunamente reciben su alimentación - Alimentos de calidad (rico en hierro) 	(1) (2) (3) (4) (5)	Mala (21-63) (13-39) (4-12) (4-12)
			Cuidado de la Salud Infantil	<ul style="list-style-type: none"> - Socio afectiva - Actividades físicas 	(5)	Regular (64-84)
			Estimulación temprana en su aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de su sicomotriz fina - Cognitivo - Comunicativo 		(40-52) (13-16) (13-16) Buena (85-105) (53-65) (17-20)

						(17-20)
--	--	--	--	--	--	---------

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Tipo: Básica Chávez (2017), Hernández & Col (2018) Nivel: Correlacional (Hernández, et al. (2018) Enfoque: Cuantitativo Sampieri & Mendoza (2018), (falta referencia) Método: Hipotetico - Deductivo Bernal (2018) Diseño: No Experimental Pino (2019)</p>	<p>Población: Beneficiarias del Programa Cuna Mas del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Hernández, Sampieri & Mendoza (2018) Muestra: 77 Beneficiarios del Programa Cuna Ma, del distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Hernández, Sampieri & Mendoza (2018) Muestreo: No Probabilístico Valderrama (2017)</p>	<p>Variable 1: Gestión de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Atención integral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Uso del programa SSPSS para describir tablas y figuras Inferencial: Uso del programa SSPS para contrastar las hipótesis. Prueba de Rho de Spearman</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Indicadores
Gestión del servicio	Murray (2002), La gestión implica la interacción con todas las actividades de una entidad, incluidas las unidades, las instituciones de información y los negocios. También es una "tarea orientada a captar y designar los materiales importantes para lograr los objetivos planteados de la entidad ". entonces es verificar y valorar los logros alcanzados utilizando todos los recursos que tiene a su cargo la entidad.	Operacionalmente gestión de servicio compone las dimensiones: Gestión de pensión no contributiva, gestión de acompañamiento	Gestión de pensión no contributiva	1-2 3-4 5-6 7-8	<ul style="list-style-type: none"> - Función en el Comité de Gestión - función en el consejo de Vigilancia Comunitaria
			Gestión de acompañamiento	9-10 11-12 13-14 15-16 17-18 19-21	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento al usuario - Reconocimiento social - Acceso a todos los servicios - Atención a los menores - Atención a los padres de familia
Atención integral	MIDIS (2020), afirma que es una serie de actividades coordinadas, cuya finalidad es que todas las carencias sean satisfechas de una población determina, estas pueden darse a través de los programas sociales.	Operacionalmente Atención de servicio compone las dimensiones: Alimentaria y nutrición, Cuidado de la Salud Infantil, Estimulación temprana en su aprendizaje	Alimentaria y nutrición	1-2 2-3 4-5 6-7 8-9 10-11 12-13	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunamente reciben su alimentación - Alimentos de calidad (rico en hierro)
			Cuidado de la Salud Infantil	14-15 16-17	<ul style="list-style-type: none"> - Socio afectiva - Actividades físicas
			Estimulación temprana en su aprendizaje	18-19 20-21	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de su sicomotriz fina - Cognitivo - Comunicativo

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

C. Instrumentos

Estimada Beneficiaria:

El presente cuestionario, adolece en conocer la gestión de servicio y la atención integral de Cuna Más. La información que vuestra persona no da, será privada, respetando algunas infidencias que nos brinde durante la obtención de información, en tal sentido la información que nos brinde sea lo más cercado posible al objetivo que tienen la presente investigación, para ello se pide que marque con una (X), los cuadros las que usted considere acertada.

¡Muchas gracias!

Leyenda:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

DIMENSIONES					
Gestión Comunitaria		1	2	3	4
01	Participa informe de los gastos Comité de Gestión.		x		
02	acude a realización del informe anual.	x			
03	Su menor recibe las tres raciones			x	
04	Cuna Más entrega materiales didácticos			x	
05	Cuna Mas, resuelve de manera inmediata la falta de personal como las madres cuidadoras		x		
06	Conoce algún integrante de Cuna Ma que supervisa el buen funcionamiento de la entidad.	x			
07	ud, conoce o sabe de concejo de vigilancia		x		
08	el consejo de Vigilancia es participativo y esta activa.		x		
	Dimensión: Gestión de procesos				
09	su menor va a Cuna (lunes-viernes)				
10	¿te gustaría que también haya los sábados y domingos?				
11	¿El servicio que da Cuna, te permitido trabajar sin preocupaciones?				

12	¿Cuándo se va trabajar tu niño siempre se queda en la Cuna?				
13	¿La junta directiva se preocupa por mejorar y darle calidad por sus menores?				
14	¿Los alimentos que come tu hija es nutritivo?				
15	¿le gusta los alimentos que proporciona Cuna Más, a tu menor?				
16	¿Las madres cuidadoras es adecuada para tus hijos pequeños?				
17	¿Su menor ha mejoro su habilidad en el dialogo que ingresó al Cuna Más?				
18	¿Su menor mejoro su habilidad social desde que va a Cuna Mas?				
19	¿Su menor ha mejorado su habilidad cognitiva desde que va a Cuna Mas?				
20	¿Su menor ha mejorado su habilidad física desde que va a Cuna Mas?				
21	¿Cómo calificas sobre los horarios de atención de Cuna Mas?				

Cuestionario – Atención integral

Estimada Beneficiaria:

El presente cuestionario, adolece en conocer la gestión de servicio y la atención integral de Cuna Más. La información que vuestra persona no da, será privada, respetando algunas infidencias que nos brinde durante la obtención de información, en tal sentido la información que nos brinde sea lo más cercado posible al objetivo que tienen la presente investigación, para ello se pide que marque con una (X), los cuadros las que usted considere acertada.

¡Muchas gracias!

Leyenda:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

DIMENSIONES					
Dimensión: Alimentaria y nutrition		1	2	3	4
01	¿Cómo garantiza Cuna Mas el servicio de los alimentos según la edad de los menores?				
02	¿Garantía de que los niños coman sus alimentos todos en la sala?				
03	¿La alimentación tiene alto porcentaje de hierro?				
04	¿Les informa sobre la dosificación de los alimentos para sus menores?				
05	¿Conoce la programación de menús para la semana?				
06	¿Cuántas veces al día alimentan al menor?				
07	¿conoce los tipos de alimentos que le a sus hijos?				
08	¿La alimentación brindada en Cuna Mas, ha mejorado en su desarrollo físico de su menor?				
09	¿Los espacios donde interactúa su mejor ayuda a que desarrolle su sicomotriz fina?				

10	¿El servicio de cuidado fomenta en salubridad y aseo personal de su menor hijo?				
11	¿al pertenecer a Cuna Mas, fomenta que este al día en su Control de CRED su hijo?				
12	¿Durante las sesiones de preparación de alimentos que contengan hierro, ayudo a balancear la alimentación de tu menor hijo?				
13	¿ser pare te de Cuna Ma ayudo a que tu menor sea más despierto y aprenda muchas cosas?				
Dimensión: Cuidado de la Salud Infantil					
14	La madre cuidadora fomenta el aseo personal y cuidado de la salud				
15	el personal de Cuna Mas, utiliza agua clorada				
16	Con que frecuencia el personal de Cuna Mas fomenta el cuidado bucal.				
17	Usted, vio que las madres cuidadoras fomenta el cuidado bucal cada vez que introduce sus alimentos el menor.				
Dimensión: Estimulación temprana en su aprendizaje					
18	El responde ante su llamado.				
19	Su menor establece un dialogo entre sus padres y las guías de Cuna Mas				
20	El menor puede armar conos si la ayuda de un adulto.				
21	El menor realiza actividades como correr, saltar, y los más menores gatear, reconocer la voz, y entro otros.				

Anexo 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado.

Consentimiento 1.

Consentimiento Informado

Yo, DIANA CAROLINA HUAYNA MENDIETA, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "Gestión del servicio y atención integral a infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho, 2023". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio
El objetivo del presente estudio es identificar la relación **entre gestión de servicio y atención integral en los infantes** del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023

Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso Programa Cuna del distrito de San Juan Bautista Ayacucho.

Procedimiento
Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):
1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del Cuna Mas del Distrito de San Juan Bautista, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)
Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Diana Carolina Huayna Mendieta, correo: diana007antropologa@gmail.com y docente Asesor Moron Valenzuela, Julia Cecilia

Consentimiento
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: RHODES Allca Huaylanca

Nro. DNI: 44131592

Ayacucho, 25 mayo del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Consentimiento 2.

Consentimiento Informado

Yo, DIANA CAROLINA HUAYNA MENDIETA, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "Gestión del servicio y atención integral a infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho, 2023". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es Identificar la relación **entre gestión de servicio y atención integral en los infantes** del Programa Nacional Cuna Mas del departamento Ayacucho; 2023

Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso Programa Cuna del distrito de San Juan Bautista Ayacucho.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del Cuna Mas del Distrito de San Juan Bautista, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Diana Carolina Huayna Mendieta, correo: diana007antropologa@gmail.com y docente Asesor Moron Valenzuela, Julia Cecilia

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Yolanda Cerañ Pacheco

Nro. DNI:

40529058

Ayacucho, 25 mayo del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

D. Validez de experto

Validador 1: Mg. Fiorella Luque Mendieta

Validador 1: Mg. Fiorella Luque Mendieta

Evaluación por Juicio de Expertos

Respecto Juez usted: ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de cuestionario que lleva por título "Gestión del servicio y atención integral a infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho, 2023", el instrumento permitirá a que los resultados sean acorde a la realidad en la que reciben este servicio los usuarios de dicha programas, desde su conocimiento y validación permitirá tener resultados de calidad e eficiente y por tanto el estudio sirva con referencia para los profesionales que deseen abordar dicho tema.

Por tanto, mi deferencia personal por la apreciación y validar mi instrumento de datos:

Nombre del juez:	Fiorella Luque Mendieta			
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()		
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitaria con 3 años			
Institución donde labora:				
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente Universitario, enseña la asignatura de investigación.			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión de servicio
Autor (a):	Fiorella Luque Mediante
Objetivo:	Validar el instrumento
Administración:	presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Cuna de San Juan Bautista
Dimensiones:	Gestión de vigilancia, Gestión por procesos.
Confiabilidad:	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3) De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)
Escala:	Likert
Niveles o rango:	bajo, medio y alto
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	30 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de servicio elaborado por Dian Carolina Huayna Mendieta del 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de vigilancia

Definición de la variable: Murray (2002), La gestión implica la interacción con todas las actividades de una entidad, incluidas las unidades, las instituciones de información y los negocios. También es una "tarea orientada a captar y designar los materiales importantes para lograr los objetivos planteados de la entidad", entonces es verificar y valorar los logros alcanzados utilizando todos los recursos que tiene a su cargo la entidad.

Dimensión 1: Vigilancia comunitaria

MIDIS (2020), es una estrategia de fomentar que la participación de poblaciones que busca fortalecer sus derechos e intereses con respecto a su lengua, origen y la igualdad de hombres y mujeres.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendaciones
Función en el Comité de Gestión	Participa en la rendición de cuentas que hace el Comité de Gestión.	4	4	4	Ninguna
Reconocimiento	Participa en la elaboración del plan de trabajo que hace el Comité de Gestión.	3	4	4	Ninguna
AJ usuario Reconocimiento social	Función en el consejo de Vigilancia Comunitaria	4	3	4	No es pertinente sería mejor calificar actividades que vienen desarrolladas a la fecha.

Acceso a todos los servicios	El Programa Nacional Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas y entre otros.	4	3	4	Ninguna
Atención a los menores	Durante la atención en la Cuna se han realizado cambios de madres cuidadoras por renuncias, inasistencias o alguna otra falta.	4	3	3	Ninguna
Atención a los padres de familia	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna, ¿ha encontrado a algún integrante del Comité de Gestión realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del programa y la participación de las familias usuarias?	4	3	4	Ninguna
Atención a los padres de familia	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna, ¿ha encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del Programa y la participación de las familias usuarias?	4	4	3	no relevante.
	La participación del Consejo de Vigilancia de su comunidad es comprometida y activa en las actividades que realiza el Programa como el Día del Juego, prácticas de lavado de mano y otros.	4	3	4	Ninguna

Dimensión 2: Gestión del acompañamiento

Definición de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Cobertura	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento al usuario	¿Estaría de acuerdo que la Cuna brinde servicios en los sábados y domingos?	4	4	4	Ninguna
Reconocimiento social	¿Su niño o niña asiste a la Cuna (lunes-viernes) en el horario establecido?	4	3	4	Ninguna
Acceso a todos los servicios	¿El servicio que brinda la Cuna es de gran ayuda para que usted realice sus quehaceres de su casa?	4	3	4	Ninguna
Atención a los menores	Mientras su niño o niña está en la Cuna, ¿usted realiza actividades que le generen ingresos?	4	4	3	no es perfil buceas es buena ges
Atención a los padres de familia		3	4	3	Ninguna

Mg. Ing. Fiorella Luque Mendieta
DNI 45382539

Registro en la SUNEDU.

22/5/23, 15:42

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LUQUE MENDIETA, FIORELLA DNI 45382539	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
LUQUE MENDIETA, FIORELLA DNI 45382539	TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 04/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
LUQUE MENDIETA, FIORELLA DNI 45382539	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 05/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/08/2010 Fecha egreso: 10/05/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU

Validador 2: Montes De Oca Alcarraz, José Ciro

Validador 2: Montes De Oca Alcarraz, José Ciro

Evaluación por Juicio de Expertos

Respecto Juez usted: ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de cuestionario que lleva por título "Gestión del servicio y atención integral a infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho, 2023", el instrumento permitirá a que los resultados sean acorde a la realidad en la que reciben este servicio los usuarios de dicha programas, desde su conocimiento y validación permitirá tener resultados de calidad e eficiente y por tanto el estudio sirva con referencia para los profesionales que deseen abordar dicho tema.

Por tanto, mi deferencia personal por la apreciación y validar mi instrumento de datos:

Nombre del juez:	Montes De Oca Alcarraz, José Ciro			
Grado profesional:	Maestría ()		Doctor (X)	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitaria con 10 años			
Institución donde labora:				
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente Universitario, enseña la asignatura de investigación.			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión de servicio
Autor (s):	Diana Carolina Huayna Mendieta
Objetivo:	Validar el instrumento
Administración:	presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Cuna de San Juan Bautista
Dimensiones:	Gestión de vigilancia, Gestión por procesos.
Confiabilidad:	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3) De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)
Escala:	Likert
Niveles o rango:	bajo, medio y alto
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	30 minutos.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de servicio elaborado por Diana Carolina Huayna Mendieta del 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de vigilancia

Definición de la variable: Murray (2002), La gestión implica la interacción con todas las actividades de una entidad, incluidas las unidades, las instituciones de información y los negocios. También es una "tarea orientada a captar y designar los materiales importantes para lograr los objetivos planteados de la entidad". entonces es verificar y valorar los logros alcanzados utilizando todos los recursos que tiene a su cargo la entidad.

Dimensión 1: Vigilancia comunitaria

MIDIS (2020), es una estrategia de fomentar que la participación de poblaciones que busca fortalecer sus derechos e intereses con respecto a su lengua, origen y la igualdad de hombres y mujeres.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Función en el Comité de Gestión	Participa en la rendición de cuentas que hace el Comité de Gestión.	4	4	4	Ninguna
Reconocimiento	Participa en la elaboración del plan de trabajo que hace el Comité de Gestión.	3	4	4	Ninguna
A) Reconocimiento social	Función en el consejo de Vigilancia Comunitaria	4	3	4	No es pertinente sería mejor ca actividades que vienen desam a la fecha.
Acceso a todos los servicios	El Programa Nacional Cuna Más proporciona los materiales educativos como papales, colores, cuentos, rompecabezas y entre otros.	4	3	4	Ninguna

Acceso a todos los servicios	El Programa Nacional Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas y otros.	4	3	4	Ninguna
Atención a los menores	Durante la atención en la Cuna se han realizado cambios de madres cuidadoras por renuncias, inasistencias o alguna otra falta.	4	3	3	Ninguna
Atención a los padres de familia	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna, ¿ha encontrado a algún integrante del Comité de Gestión realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del programa y la participación de las familias usuarias?	4	3	4	Ninguna
Atención a los padres de familia	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna, ¿ha encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del Programa y la participación de las familias usuarias?	4	4	3	no relevante.
	La participación del Consejo de Vigilancia de su comunidad es comprometida y activa en las actividades que realiza el Programa como el Día del Juego, prácticas de lavado de mano y otros.	4	3	4	Ninguna

Dimensión 2: Gestión del acompañamiento

Definición de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Reconocimiento al usuario	¿Estaría de acuerdo que la Cuna brinde servicios en los sábados y domingos?	4	4	4	Ninguna
Reconocimiento social	¿Su niño o niña asiste a la Cuna (lunes-viernes) en el horario establecido?	4	3	4	Ninguna
Acceso a todos los servicios	¿El servicio que brinda la Cuna es de gran ayuda para que usted realice sus quehaceres de su casa?	4	3	4	Ninguna
Atención a los menores	Mientras su niña o niño está en la Cuna, ¿usted realiza actividades que le generen ingresos?	4	4	3	no es perfil bucas es buena gen
Atención a los padres de familia		3	4	3	Ninguna

Montes de Oca

Dr. Ing. Montes De Oca Alcarraz, José Ciro
Dni: 28228696

- Verificación SUNEDU

23/6/23, 11:18

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>MONTE DE OCA ALCARRAZ, JOSE CIRO DNI 28226696</p>	<p>DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 09/07/2014 Fecha egreso: 31/07/2015</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>MONTE DE OCA ALCARRAZ, JOSE CIRO DNI 28226696</p>	<p>MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 24/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>
<p>MONTE DE OCA ALCARRAZ, JOSE CIRO DNI 28226696</p>	<p>BACHILLER EN INGENIERIA INFORMATICA Fecha de diploma: 28/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i></p>
<p>MONTE DE OCA ALCARRAZ, JOSE CIRO DNI 28226696</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 03/02/1970 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i></p>
<p>MONTE DE OCA ALCARRAZ, JOSE CIRO</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 03/02/1970</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA</p>

Validador 3: Hubner Janampa Patilla

Evaluación por Juicio de Expertos

Respecto Juez usted: ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de cuestionario que lleva por título " Gestión del servicio y atención integral a infantes del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho, 2023", el instrumento permitirá a que los resultados sean acorde a la realidad en la que reciben este servicio los usuarios de dicha programas, desde su conocimiento y validación permitirá tener resultados de calidad e eficiente y por tanto el estudio sirva con referencia para los profesionales que deseen abordar dicho tema.

Por tanto, mi deferencia personal por la apreciación y validar mi instrumento de datos:

Nombre del juez:	Mag. Janampa Patilla Hubner
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitaria con 10 años
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente Universitario, enseña la asignatura de investigación.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión de servicio
Autor (a):	Diana Carolina Huayna Mendieta
Objetivo:	Validar el instrumento
Administración:	presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Cuna de San Juan Bautista
Dimensiones:	Gestión de vigilancia, Gestión por procesos.
Confiabilidad:	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3) De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)
Escala:	Likert
Niveles o rango:	bajo, medio y alto
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	30 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de servicio elaborado por Diana Carolina Huayna Mendieta del 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de vigilancia

Definición de la variable: Murray (2002). La gestión implica la interacción con todas las actividades de una entidad, incluidas las unidades, las instituciones de información y los negocios. También es una "tarea orientada a captar y designar los materiales importantes para lograr los objetivos planteados de la entidad". entonces es verificar y valorar los logros alcanzados utilizando todos los recursos que tiene a su cargo la entidad.

Dimensión 1: Vigilancia comunitaria

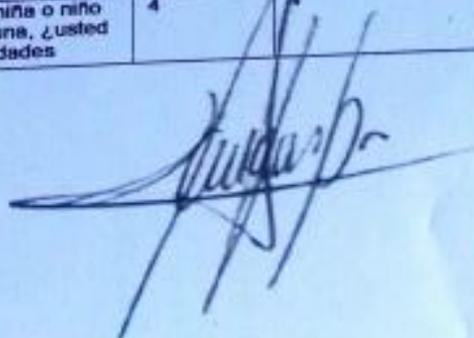
MIDIS (2020), es una estrategia de fomentar que la participación de poblaciones que busca fortalecer sus derechos e intereses con respecto a su lengua, origen y la igualdad de hombres y mujeres.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendaci
Función en el Comité de Gestión	Participa en la rendición de cuentas que hace el Comité de Gestión.	4	4	4	Ninguna
Reconocimiento	Participa en la elaboración del plan de trabajo que hace el Comité de Gestión.	3	4	4	Ninguna
Al usuario Reconocimiento social	Función en el consejo de Vigilancia Comunitaria	4	3	4	No es pertinente sería mejor actividades que vienen desam a la fecha.
Acceso a todos los servicios	El Programa Nacional Cuna Más proporciona los materiales educativos como papeles, colores, cuentos, rompecabezas y entre otros.	4	3	4	Ninguna
Atención a los menores	Durante la atención en la Cuna se han realizado cambios de madres cuidadoras por renuncias, inasistencias o alguna otra falta.	4	3	3	Ninguna
Atención a los padres de familia	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna, ¿ha encontrado a algún integrante del Comité de Gestión realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del programa y la participación de las familias usuarias?	4	3	4	Ninguna
Atención a los padres de familia	Cuando lleva a su niño o niña a la Cuna, ¿ha encontrado a algún integrante del Consejo de Vigilancia realizando monitoreo o supervisión sobre el servicio del Programa y la participación de las familias usuarias?	4	4	3	no relevante.
	La participación del Consejo de Vigilancia de su comunidad es comprometida y activa en las actividades que realiza el Programa como el Día del Juego, prácticas de lavado de mano y otros.	4	3	4	Ninguna

Dimensión 2: Gestión del acompañamiento

Definición de la dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendaci
Reconocimiento al usuario	¿Estaría de acuerdo que la Cuna brinde servicios en los sábados y domingos?	4	4	4	Ninguna
Reconocimiento social	¿Su niño o niña asiste a la Cuna (lunes-viernes) en el horario establecido?	4	3	4	Ninguna
Acceso a todos los servicios	¿El servicio que brinda la Cuna es de gran ayuda para que usted realice sus quehaceres de su casa?	4	3	4	Ninguna
Atención a los menores	Mientras su niña o niño está en la Cuna, ¿usted realiza actividades	4	4	3	no es pertinente buscas es buena ges



- Verificación SUNEDU

23/6/23, 11:57

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
JANAMPA PATILLA, HUBNER DNI 42112898	MAESTRO EN: INGENIERIA DE SISTEMAS MENCION EN: INFORMÁTICA Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2015 Fecha egreso: 27/04/2016	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
JANAMPA PATILLA, HUBNER DNI 42112898	INGENIERO INFORMATICO Fecha de diploma: 29/05/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
JANAMPA PATILLA, HUBNER DNI 42112898	BACHILLER EN INGENIERIA INFORMATICA Fecha de diploma: 18/11/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
JANAMPA PATILLA, HUBNER DNI 42112898	MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS MENCION GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 22/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del servicio y atención integral en niños del Programa Nacional Cuna Mas del departamento de Ayacucho, 2023", cuyo autor es HUAYNA MENDIETA DIANA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA DNI: 21562085 ORCID: 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 11- 08-2023 07:21:58

Código documento Trilce: TRI - 0605143