



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Efecto del Plan de Capacitación a cuidadoras en la calidad del  
servicio de atención a niños del programa Nacional Cuna Más.  
Moyobamba- 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Br. ROBERTO CARLOS OBLITAS OTERO**

**Br.. SILVIA SUSANA BRICEÑO RODRIGUEZ**

**ASESOR:**

**MBA ENRIQUE LÓPEZ RENGIFO**

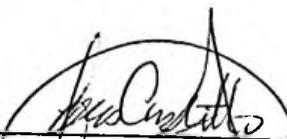
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**MOYOBAMBA- PERÚ**

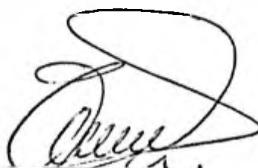
**2014**

PÁGINA DEL JURADO



---

**Dra. INES CASTILLO SANTAMARIA**  
Presidente



---

**Mg. MEYBOL SANCHEZ FLORES**  
Secretaria



---

**MBA. ENRIQUE LOPEZ RENGIFO**  
Vocal

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado en primer lugar a Dios, quien ha sido mi guía e inspiración para poder culminar mi meta en esta carrera.

De la misma manera quiero dedicar mi trabajo a toda mi familia, padres, hermanos, y a todos quienes con su amor y tolerancia han sabido ser la inspiración y guía para darme la fuerza de conseguir mis metas.

**Roberto**

El presente trabajo de investigación va dedicado primero a Dios y mis padres por darme la vida. A mis hijos y esposo que me dieron fuerzas para seguir adelante, constituyendo la fuente inagotable y las razones infinitas para continuar y lograr mi ansiado anhelo.

**Silvia**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer ala prestigiosa Universidad César Vallejo, por impulsar programas educativos que contribuyen a la formación de profesionales y contribuir a mejorar la calidad de la educación en la región y el país.

Al, MBA Enrique López Rengifo, le expresamos nuestro reconocimiento y sincero agradecimiento por su incansable labor de asesoramiento, brindándonos sus conocimientos y enseñanzas que forman parte del fortalecimiento de nuestras capacidades y competencias profesionales.

A las cuidadoras del programa Cuna Más del Distrito de Moyobamba, por haber aceptado y brindado todas las facilidades para aplicar la encuesta y así lograr los objetivos de la investigación.

Y a todas las personas que de una u otra forma nos han brindado el apoyo desinteresado y las facilidades para lograr nuestros propósitos.

**Los autores**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **SILVIA SUSANA BRICEÑO RODRIGUEZ**, estudiante del Programa de **Maestría** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 27710724, con la tesis titulada “**Efecto del Plan de Capacitación a cuidadoras en la calidad del servicio de atención a niños del programa nacional Cuna Mas, distrito Moyobamba 2014**”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido; es decir, no ha sido publicada ni presentada para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, Junio del 2015



**SILVIA SUSANA BRICEÑO RODRIGUEZ**

**DNI N° 27710724**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

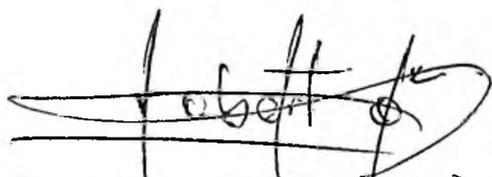
Yo, **ROBERTO CARLOS OBLITAS OTERO**, estudiante del Programa de **Maestría** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45960647, con la tesis titulada **“Efecto del Plan de Capacitación a cuidadoras en la calidad del servicio de atención a niños del programa nacional Cuna Mas, distrito Moyobamba 2014”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido; es decir, no ha sido publicada ni presentada para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, Junio del 2015



**ROBERTO CARLOS OBLITAS OTERO**

**DNI N° 45960647**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador:

Presentamos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación, denominado **“Efecto del Plan de Capacitación a cuidadoras en la calidad del servicio de atención a niños del programa nacional Cuna Mas, Moyobamba 2014”**; con la finalidad de determinar los efectos del plan de capacitación a cuidadoras en el servicio de atención a los niños del Programa Nacional Cuna más, Distrito de Moyobamba, 2014, en el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Por todo ello esperamos cumplir con los requisitos de aprobación.

**Los Autores**

# ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA .....	v
PRESENTACIÓN .....	vii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Problema.....	32
1.2. Hipótesis .....	34
1.3. Objetivos .....	34
II. MARCO METODOLÓGICO .....	36
2.1. Variables .....	36
2.2. Operacionalización de las variables .....	36
2.3. Metodología.....	37
2.4. Tipos de estudio .....	37
2.5. Diseño .....	38
2.6. Población, muestra y muestreo .....	38
2.6.1. Población .....	38
2.6.2. Muestra.....	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
2.8. Métodos de análisis de datos .....	39
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES .....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
VIII. ANEXOS.....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	58
Tabla N° 01: Calidad de Servicio antes de la Capacitación a las cuidadoras del Programa Cuna Más, Moyobamba – 2014 .....	40
Tabla N° 02: Calidad de Servicio después de la Capacitación a las cuidadoras del Programa Cuna Más, Moyobamba - 2014 .....	41

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	58
Gráfico N° 01: Calidad de Servicio antes de la Capacitación a las cuidadoras del Programa Cuna Más, Moyobamba - 2014 .....	40
Gráfico N° 02: Calidad de Servicio después de la Capacitación a las cuidadoras del Programa Cuna Más, Moyobamba - 2014 .....	42
Gráfico N° 03: Campana de gauss .....	43

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “Efecto del Plan de Capacitación a las cuidadoras en la calidad del servicio de atención a niños del programa Nacional Cuna Más” tiene por objetivo determinar el efecto del plan de capacitación a cuidadoras en la calidad de servicio de atención a niños del Programa Nacional Cuna Más, en el Distrito de Moyobamba – Agosto del 2014.

Se utilizó la metodología científica, siendo este pre experimental, para la obtención de los datos se elaboró un cuestionario de 19 preguntas, con una muestra de 96 padres de familia pertenecientes al Comité de Gestión Zaragoza, los datos fueron analizados a través del Programa Estadístico SPSS versión 22, así mismo para la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cron Bach.

Así mismo se concluye que el plan de capacitación realizado a las cuidadoras del Programa Nacional Cuna Más tiene por objetivo formar a cuidadoras del Programa Cuna Más, en las áreas conductuales, técnicas y de apoyo para que brinden un servicio adecuado a los niños, además la calidad de servicio a los niños del Programa Nacional Cuna Más antes del programa de capacitación era inadecuado debido a que el 69,79% de los padres de familia así lo manifestaron, luego de la capacitación el 44,80% de los padres de familia manifestaron que la calidad del servicio era el adecuado, y el 17,17% manifiestan que la calidad de servicio es regular, todo esto debido a que los padres de familia mencionaron que las instalaciones mejoraron ya que se hizo más atractivo y colorido para los niños, las cuidadoras mostraron interés por solucionar los problemas de los niños llegando a darles un buen trato, comunicando al padre acerca del desenvolvimiento de su hijo, así mismo mencionaron que sienten más confianza en dejar a sus niños en el Programa, puesto que consideran que las cuidadoras ya poseen ciertos conocimientos que son indispensables para el desarrollo de las habilidad cognitivas, sociales y emocionales de los niños.

### **Palabras claves:**

Plan de Capacitación

Calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The present research work entitled "Effect of Training Plan for carers in service quality child care Cuna More National program" aims to determine the effect of training plan for carers in service quality care children Cot More National Program in Moyobamba District - August 2014.

Scientific methodology was used, and this experimental pre, to obtain the data a questionnaire of 19 questions, with a sample of 96 parents belonging to the Management Committee Zaragoza was developed, the data were analyzed using SPSS software version 22, also for instrument reliability Cronbach's alpha was used.

Also it is concluded that the training plan made to carers of Cot More National Programme aims to train caregivers Program Cot More in behavioral areas, technical and support to provide adequate service to children, besides the quality of service to children Cot More National Program before training program was inadequate because the 69.79% of parents said so, after training the 43.43% of parents expressed the quality of service was adequate, and 17.17% state that the quality of service is regular, all because parents mentioned that improved facilities as it became more attractive and colorful for kids, carers expressed interest in solving the problems of children coming to give them a good deal, informing the parent about the development of his son, also mentioned that they feel more confident about leaving their children in the program, since they consider that the caregivers already possess certain skills that are essential for the development of cognitive, social and emotional skills of children.

### **Keywords:**

Training Plan

Quality of Service