



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del
Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Velásquez Ruíz, Estela (ORCID: 0000-0002-4000-4239)

ASESOR:

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma, Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis hijas Karen, Frida y Dayana Maite, quienes son mi fortaleza, mi fuente de inspiración para seguir perseverando en la vida y cumplir mis objetivos.

A mi asesor por sus enseñanzas y la paciencia las que me han permitido concluir la investigación, y conseguir un objetivo trazado.

A las usuarias del Programa Nacional Cuna Más de las comunidades nativas Wampis del distrito de Río Santiago, quienes con sus respuestas han contribuido a entender una realidad poco estudiada y establecer mecanismos de mejora.

Agradecimiento

Toda mi gratitud para mi amada madre Ester Ruíz, por todo su amor, por ser mi guía y cuidarme.

Agradecer a mi compañero de vida Arturo López, por apoyarme siempre y darme fortaleza para continuar el camino y lograr mi objetivo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	300
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1: Cuidado Diurno vs Acompañamiento a Familias.	9
Tabla 2: Percepción respecto a la dimensión procedimientos de intervención	18
Tabla 3: Percepción respecto a la dimensión elementos tangibles.....	20
Tabla 4: Percepción respecto a la dimensión capacidad de respuesta	21
Tabla 5: Percepción respecto a la dimensión empatía	22
Tabla 6: Prueba estadística de correlación entre la Gestión del servicio y la Satisfacción de las familias usuarias	23

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de diseño correlacional	14
Figura 2: Percepción respecto a la dimensión gestión comunitaria	18
Figura 3: Percepción respecto a la variable gestión del servicio	19
Figura 4: Percepción respecto a la dimensión Fiabilidad.....	20
Figura 5: Percepción respecto a la dimensión Seguridad.....	21
Figura 6: Percepción respecto a la variable satisfacción de usuarias	22

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión del servicio y satisfacción de usuarias del Programa Nacional Cuna Más en las comunidades Wampis. La metodología utilizada fue del tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; el diseño no experimental de corte transversal. La población se constituyó por 424 usuarias y 147 como muestra de investigación. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Conclusiones, El 42.2% y 30.6% de usuarias considera que existe una deficiente y normal gestión del servicio en las comunidades Wampis, resultados que resaltan el débil cumplimiento de labores de los comités de gestión y consejos de vigilancia, y los procedimientos de intervención en las comunidades, así mismo, el 38,1% y 32 % opinan no estar satisfechas con el servicio que brinda el Programa Cuna Más; se evidencia que la gestión del servicio influye de manera directa en la satisfacción de las familias usuarias. Existe una alta correlación ($r=0.783$) y significancia ($p=0.024$) entre las variables de estudio.

Palabras claves: Gestión del servicio, satisfacción.

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between service management and user satisfaction of the National Cuna Más Program in the Wampis communities. The methodology used was of the basic type, correlational descriptive level, quantitative approach; non-experimental cross-sectional design. The population is shown by 424 users and 147 as a research sample. For the collection of information, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. Conclusions: 42.2% and 30.6% of users consider that there is a deficient and normal management of the service in the Wampis communities, results that highlight the weak fulfillment of the work of the management committees and surveillance councils, and the intervention procedures in the Likewise, communities, 38.1% and 32% say they are not satisfied with the service provided by the Cuna Más Program; It is evident that the management of the service has a direct influence on the satisfaction of the user families. There is a high correlation ($r = 0.783$) and significance ($p = 0.024$) between the study variables.

Keywords: Service management, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo se evidencia la preocupación por la infancia, los gobiernos y organizaciones vienen desarrollando acciones para atender la educación, salud, nutrición, entre otros. La atención a la primera infancia permite mejorar su futuro al brindar oportunidades con efectos positivos (Unicef, 2018, p.12). Los gobiernos vienen mostrando preocupación por la infancia, esto se evidencia en la generación de políticas públicas; al 2021 se plantea mejorar el acceso a la educación básica y estimulación temprana que en su diseño además de la dimensión educativa tome en consideración aspectos, territoriales y sociales (Marchesi, 2018).

En los Estados Unidos alrededor de la mitad de los niños menores de cinco años asisten de manera continua a programas de guarderías (Healthy Children,2018) la atención de la primera infancia no sólo es exclusivo de países en vías de desarrollo, sino también de aquellos países desarrollados, la diferencia radica en la infraestructura y la metodología en el cuidado. La crisis ocasionada por la pandemia del COVID-19 ha llevado a interrumpir servicios, tales como la atención de la primera infancia, situación que pone al descubierto la urgencia que los estados implementen ayuda a través de programas de protección social. En Latinoamérica se ha adoptado acciones para reducir los impactos del COVID-19 en la primera infancia, en Colombia se establecido una línea telefónica para atenciones psicológicas, en Chile el gobierno ha puesto a disposición de los padres guías de crianza con el propósito de fomentar y proteger el bienestar emocional de los niños y niñas durante la crisis, así mismo, países como Costa Rica y República Dominicana han implementado programas dirigidos a la dotación de alimentos con el objetivo de continuar el trabajo de reducción de desnutrición (chinchilla,2020. P.12-13).

En el Perú los programas sociales buscan aliviar la pobreza y reducir las desigualdades, su implementación ha tenido avances y tropiezos, en un sondeo de opinión desarrollada por Macroconsult y el Instituto Cuanto, más del 90% de los usuarios encuestados de los programas sociales adscritos al MIDIS consideraron que los servicios que brindan han mejorado su vida, el 95%

confían en la en los servicios que brindan y el 80% manifestaron que los servicios que se ofrecen reúnen las condiciones de calidad (Andina, 2016); sin embargo existen aún problemas por resolver, estos se centran en aspectos específicos; de acuerdo a Monge (2016) el Programa Cuna Más los usuarios demandan mejor organización y ejecución de actividades tales como las visitas a domicilio y reuniones grupales aunado a la distribución de materiales de acorde a la realidad territorial.

El portal “Info Cuna Más”, muestra que a octubre del año 2020 el Programa atendió a 115,000 familias en la modalidad brindada en zonas rurales (SAF), de las cuales 5,514 corresponde a usuarias del departamento de Amazonas; así mismo 1,824 corresponden a la provincia de Condorcanqui y 707 de ellas pertenecen al distrito de Río Santiago (Cuna Mas, 2020). El territorio de la provincia de Condorcanqui está habitado por mestizos, la etnia Awajún y Wampis, el distrito de Río Santiago alberga a la población Wampis, existen 3,569 personas que hablan dicho idioma (INEI,2017); Cuna Más interviene desde el año 2014 en dicho territorio a través de tres comités de gestión Nunkui Yawi, Chuwikit y Nakumak. En las comunidades nativas Wampis el Programa Cuna Más afronta dificultades tales como, gestión del servicio inadecuada, existe poca difusión de los beneficios del programa, los comités de gestión y consejo de vigilancia no se encuentran empoderados para cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, así mismo, la dotación de insumos para sesiones grupales y visitas a los domicilios no se realiza desde el año 2015, los materiales de enseñanza que se ha dotado a las familias usuarias no reúnen las condiciones de calidad e idioma, en los últimos años se ha evidenciado un distanciamiento del programa con los líderes locales, familias y el mismo comité de gestión. Las familias usuarias evidencian su insatisfacción al servicio al no asistir a sesiones de socialización, las visitas al hogar no duran el tiempo establecido según los protocolos del programa, hay desatención por periodos continuos a aquellos comités alejados al no dotar del personal profesional para la labor de seguimiento y acompañamiento de las actividades en campo, y las familias no ven cambios significativos en el desarrollo de sus hijos.

Por lo expuesto, se plantea como problema de investigación. ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de usuarias del Programa Nacional Cuna Más en las Comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago, 2020?

El estudio se justifica social en tanto no existen estudios sobre la intervención de programas sociales en comunidades nativas Wampis por lo que la información será relevante para la comunidad científica y contribuye a resolver el problema de ausencia del estado y necesidades por atender de la población; por otro lado, justificación práctica si se encuentra relación entre las variables el estudio aportará con evidencia para el diseño de estrategias, protocolos, instrumentos de gestión y ajustar procedimientos que permitan la contratación de personal técnico que hable el idioma de la zona y mejorar los espacios donde se ejecutan las sesiones de socialización y visitas al hogar del programa, repercutiendo en la mejora de la primera infancia y mayor aceptación, participación de las familias del lugar.

La investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago; y como objetivos específicos son; (a) Conocer la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago; (b) Determinar la percepción de satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Mas en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago; y (c) Establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más de las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago.

En ese sentido, la hipótesis de investigación fue; Existe relación directa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las usuarias del el Programa Nacional Cuna Más en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago.

II. MARCO TEÓRICO

Gonzales et al. (2018), buscaron indagar la percepción de usuarios y especialistas con respecto a “Chile Crece Contigo”, usando la metodología cualitativa a través del empleo de entrevistas semi estructuradas y focus group concluyeron que existe valoración al programa social, sostienen además que es necesario mejorar la infraestructura, la articulación con los líderes comunales, instituciones y la eficiencia del gasto de los recursos financieros.

Moreno (2016) analizó el desempeño de la política pública del desarrollo de la primera infancia efectuada mediante los centros infantiles de cuidado del buen vivir en Ecuador, para ello utilizó la técnica de análisis documental, utilización de una ficha de observación aplicada a grupo de usuarios; como resultados encontró que existe considerables progresos en el cuidado de la primera infancia a mediante de los centros infantiles, sin embargo existe algunos deficiencias como la infraestructura y la participación de la comunidad en los aspectos operativos del programa.

Pérez (2020) se planteo como objetivo conocer la intervención del programa Cuna Más en la Provincia de Hualgayoc – Cajamarca, mediante la metodología de investigación propositiva – descriptiva con un diseño transversal no experimental, y uso del de un cuestionario aplicado a 295 usuarias; entre los principales resultados se enfatiza que se requiere la implementación de estrategias que permitan mejorar la intervención, considerando que un 34.24% de encuestados no esta conforme con el servicio brindado, un 36.1% indicó que no existe suficiente preparación de actores comunales (facilitadores) esto implica que las familias usuarias no se encuentren satisfechas y por lo tanto requiera mejorar los procesos y la gestión del servicio en el territorio.

Adriano y Ruíz (2019) en su estudio realizado con el objetivo de conocer la calidad de la atención por parte de las madres cuidadoras del programa nacional Cuna Más, cuyo estudio fue transversal, con enfoque cuantitativo con una muestra de 80 madres cuidadoras de diferentes locales del Servicio de

Cuidado Diurno en la ciudad de Huanuco, los resultados muestran que , un 27.5% evidencio una baja calidad de la atención; el 52.5% considera un nivel medio de la calidad de atención y um 33.8% conidero como de un nivel alto; las autores recomiendan fortalecer competencias del cuidado integral y una supervisión permanente por parte de los especialistas y responsables de la oficina de la Unidad Territorial.

Cuenca (2019) como objetivo planteó encontrar la correlación entre la gestión del servicio y la satisfacción de usuarias del Programa Cuna Más en San Juan de Lurigancho, realizó una encuesta a 120 usuarias, obteniendo como resultados que el 58.3% señaló que existe un eficiencia en la gestión del servicio, el 41,6% considero un nivel regular ; por otro lado el 50.8% señaló que existe un nivel eficiente en la satisfacción de usuarios, un 49.1% un nivel regular, por lo que concluyó que la satisfacción de las familias usuarias depende estrechamente de la calidad y eficiencia del servicio recibido.

Troyes (2019) planteo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de acompañamiento a familiar en el distrito de Bellavista en relación a la calidad del servicio brindado, para lograrlo aplicó un cuestionario de encuesta a una muestra de 102 familias; en los hallazgos destaca que un alto porcentaje defamilias usuarias estan satisfechas con el servicio, tanto las visitas al hogar (65.7%) y sesiones de socialización (71.6%), con una mayor satisfacción en los casos donde la madre interviene de manera directa en la actividades planteadas por el programa.

MIDIS (2019) en el informe elaborado sobre los servicios del Programa Nacional Cuna Más se encontro que el modelo de cogestión comunal tal y como esta diseñado no resulta pertinente para la prestación del servicio del cuidado diurno y acompañamiento a familias, sustentan en la poca participación de los actores comunales, y la verticalidad existente entre los trabajadores de la entidad con los actores y usuarias. Por otro lado se ha evidenciado procesos de cambio en la definición del sentido de comunidad de las personas, existe ademas cuellos de botella en los subprocesos tales como la selección de actores

comunitarios, la incidencia pública, y las actividades que debe realizar los actores comunales en el marco de sus funciones y responsabilidades, así mismo, otros subprocesos que se identificó como débiles son los relacionados a las capacitaciones a actores comunales y familias, la planificación y organización de actividades a nivel de campo y la gestión financiera de los recursos asignados por parte del programa para la operatividad y funcionamiento del servicio.

Lescano (2018) buscó conocer y analizar las causas que determinan la aceptación del servicio que brinda el Programa Nacional Cuna Más por las usuarias, autoridades y la comunidad en general de del distrito de Condebamba, entre sus principales conclusiones están, rechazo de algunos usuarias a participar considerando que no existe una retribución a través de enseres o dinero; baja participación de los papás argumentando falta de tiempo; no se ejecuta las actividades impulsadas por el programa; existe además la idea que la facilitadora es remunerada gracias a sus hijos; conocimiento parcial del servicio; resistencia a modificar prácticas sociales de crianza las cuales forman parte de su idiosincracia, sumado a ello Comités de gestión y consejos de vigilancia aún no se encuentran empoderados.

Cavero, Cruzado y Cuadra (2017) en su investigación buscaron determinar los efectos de los programas sociales en el Perú en la salud de la población en condiciones de pobreza, entre ellos, el Programa Cuna Más, para ello haciendo uso de una metodología con una muestra de 531 distritos focalizados, de los cuales una muestra de 5375 usuarios distribuidos en 180 distritos y 12 departamentos del país; como resultado concreto se encontró que Cuna Más no tiene efectos sobre conocimiento de prácticas de cuidado infantil y nutrición en las madres usuarias, por lo que se sugiere que los mensajes, contenidos, insumos que se quiera fomentar la salud, nutrición e higiene sean fortalecidos y desarrollados en constante coordinación con el MINSA.

Alvares (2017) su estudio pretendió conocer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de usuarias del servicio del Programa Cuna Más en el distrito de Barranca, con una muestra de 240 usuarias, mediante un diseño no

experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo concluy;o, el 46.2% de familias usuarias considera que existe un nivel medio de la gestión del servicio, el 32.7% un nivel bajo y solo el 21.2% mencionó que hay un nivel alto; el 60.1% consideró un nivel bajo de satisfacción, el 20.2% un nivel medio y el 19.7% de usuarias un nivel alto. Los pruebas estadísticas también se concluye que existe una relación significativa de relación entre las dos variables; se asume que las dimensiones de la variable gestión del servicio intervienen en la satisfacción de las usuarias.

Centeno (2017) tuvo como propósito establecer el grado de relación entre la variable gestión del servicio y satisfacción de usuarias del programa Cuna Más en Cañete, mediante un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental, los resultados se encontraron que el 46.2% de usuarias del programa tiene una de percepción de nivel medio de la gestión del servicio, el 32.2% considera de nivel bajo y el 21.2% de nivel alto, así también, se observó que el 60.1% de familias usuarias considera un alto nivel de satisfacción del servicio, el 20.2% lo considera de nivel bajo y el 19.7% tiene una percepción de nivel alto; se concluyó que existe una correlación moderada entre las variables del estudio los resultados estadísticos muestran que el (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = ,626); por lo que las dimensiones la variable gestión de servicio intervienen y afectan de manera directa la satisfacción de usuarios.

Para la investigación fue necesario revisar el desarrollo conceptual y teórico de las variables en estudio; en tal sentido, primero se hizo una definición del concepto gestión, de acuerdo a Faga citado por Murray (2002) es toda aquella acción direccionada a la asignación de recursos que permitan el cumplimiento de los objetivos trazados de una institución u organización (p. 24). En cambio el concepto de servicio, de acuerdo con Kotler citado por Duque (2005) viene a ser cualquier actividad que ofrece una parte a la otra; tienen características intangibles y puede estar asociada o no con un producto físico (P. 64).

Por lo tanto, gestión y servicio son dos conceptos asociados, se entiende por gestión del servicio el acto de dirigir, motivar y coordinar acciones en funcin

a los recursos humanos y los medios materiales con el propósito de brindar respuestas oportunas y concretas a los usuarios (Oliva,2015). Para Druker, citado por Manrique (2016) la gestión de servicio esta asociado a mecanismos técnicos de planificación y evaluación en una organización. Así mismo; para Kresalja (2015) los servicios son aquellos que se brinda al público de forma permanente mediante el aparato burocrático cuya titularidad pertenece a una Administración pública (p. 21).

El Programa Nacional Cuna Más, creado en el 2012 mediante Resolución Ministerial 003-2012-MIDIS, su objetivo es atender a niñas y niños menores de 36 meses en distritos de pobreza y extrema pobreza, su intervención en territorio se realiza mediante dos servicios; el servicio de cuidado diurno (SCD), dirigido a la población de ámbito urbano y periurbano; y el servicio de acompañamiento a familias (SAF) en el ámbito rural. En el año 2012 se reforma el Programa Nacional Wawa Wasi con ello pasa a denominarse Cuna Más, el modelo de intervención es atendido a través de Servicio de Cuidado Diurno. Este servicio se orienta a la atención de necesidades básicas de la salud, nutrición, seguridad, protección, aprendizaje, desarrollo de habilidades, afecto y juego; se brinda en centros infantiles de atención integral, los cuales pueden ser locales acondicionados por el programa previa sesión en uso por parte de la comunidad. La atención se brinda de lunes a viernes durante 8 horas, de 8:00 am a 4:00 pm, se otorga además atención alimentaria mediante la dotación de tres raciones diarias, la primera a las 10: 00 am (refrigerio) a las 12:00 pm denominado almuerzo y a las 3:00 pm refrigerio de media tarde la atención se realiza de acuerdo con el grupo etario de los niños (MIDIS,2017)

El Servicio de Acompañamiento a Familias, sustentado bajo el modelo de cogestión comunal, el PNCM brinda el modelo de prestación del servicio y asume el financiamiento y la comunidad se involucra mediante el voluntariado actores tales como, comité de gestión, consejo de vigilancia, facilitadoras y apoyo administrativo. El Servicio de acompañamiento a familias se desarrolla a través de visitas al hogar una vez a la semana por el lapso de una hora, los responsables de ejecutar dicha actividad son las facilitadoras, adicional a ello se

realiza de manera mensual una reunión grupal denominada “sesiones de socialización” para intercambiar ideas sobre prácticas de cuidado y aprendizaje de los niños; estas actividades están constantemente monitoreadas por un profesional responsable del comité de gestión en el territorio denominado Acompañante Técnico. Los objetivos específicos del servicio de acompañamiento a familias están orientados a el fortalecimiento de hábitos de cuidado y aprendizaje en familias que tienen niños menores de 36 meses y madres gestantes, y un involucramiento de la comunidad en la solución de sus problemas. (MIDIS, 2016).

Tabla 1:

Cuidado Diurno vs Acompañamiento a Familias.

Cuidado diurno	Acompañamiento a familias
Atención a niños y niñas de 6 a 36 meses de edad.	Atención a niños y niñas de 0 a 36 meses y madres gestantes
Servicio en zonas urbanas y periurbanas	Servicio en zonas rurales
El servicio cuenta con centros infantiles de atención integral	El servicio no cuenta con locales para las reuniones de socialización
Se brinda de 8: am a 4: pm de lunes a viernes	Se brinda mediante visita al hogar por lapso de una hora por una vez a la semana
Los centros infantiles de atención integral están equipados.	sólo asigna materiales mínimos a las familias
cuenta con madres cuidadoras y madres guías quienes se encargan del cuidado de los niños en los locales	El servicio cuenta con facilitadoras quienes se encargan de realizar las visitas al hogar
El servicio brinda la dotación de tres raciones alimentos diarios a los niños y niñas	El servicio no brinda dotación de alimentos a los niños y niñas
Mayor número de actores comunales para operatividad del servicio.	Pocos actores comunales para la operatividad del servicio

Fuente: Programa Nacional Cuna Más

La intervención pública que desarrolla Cuna Más se centra en la atención de la primera infancia y busca contribuir a una sociedad peruana más inclusiva y con oportunidades para todos cumpliendo con alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible como país. En el territorio la población identifica al programa como discurso cotidiano más no a los servicios que brinda; el Programa cuenta con protocolos los cuales son documentos orientadores para la ejecución de actividades y su operatividad. En la Directiva N° 009-2016-MIDIS/PNCM, se establece los lineamientos para la cogestión de los servicios del programa nacional Cuna Mas, dentro de ellos el servicio de acompañamiento a familias, la gestión del servicio está orientado en dos aspectos, por un lado sustentado en modelo de gestión comunitaria donde se prioriza la participación social y el voluntariado como elementos principales para su sostenibilidad en el territorio y por otro lado se sustenta en los procedimientos de intervención donde se desarrolla las actividades constituyendo la parte operativa para la prestación del servicio para el logro de las metas y objetivos de acuerdo a su diseño (p.18)

La RDE N° 670-2015-MIDIS/PNCM sostiene que la cogestión comunitaria alude al manejo eficiente, oportuno, integral de los recursos del programa con la participación de la comunidad para que tomen las decisiones y asegurar la operatividad del servicio, el proceso se sustenta en la organización comunal expresada en la conformación de comités de gestión (CG), consejos de vigilancia (CV) y voluntariado de los facilitadores” (p.5). El involucramiento de la comunidad para su desarrollo es fundamental, puesto que establece responsabilidades concretas dejando atrás la vieja forma de gestionar un servicio bajo la responsabilidad única del estado, en el caso del Programa Cuna Más este rol es asumido actores comunales del comité de gestión, para ello la comunidad eligen sus representantes. “La participación de la comunidad demora en establecer una dinámica de gestión e integrarse a la gestión del servicio que brinda el estado, es necesario por ello una práctica constante asumiendo responsabilidades y generando iniciativas”. (p. 295).

En la gestión del servicio de acompañamiento a familias están establecidos dos estamentos que representan a la comunidad, el comité de

gestión y el consejo de vigilancia. De acuerdo con la directiva N.º 009-2016-MIDIS/PNCM el comité de Gestión representa a la comunidad, a las familias usuarias y a todos los actores comunales (pág. 8), el consejo de vigilancia, instancia tiene como atribuciones vigilar y verificar el funcionamiento del programa, así como las actividades que realiza el comité de gestión, está conformado con un mínimo de tres miembros quienes tienen un carácter preventivo y propositivo (Ibid. 2016).

La dimensión de Procedimientos de intervención de acuerdo con la RDE N.º 384-2020-MIDIS/PNCM está dada por las actividades de planificación y operativas que se desarrolla desde las oficinas de las Unidades Territoriales en las regiones y aquellas que se desarrollan en las comunidades. Existen cuatro elementos que se desarrollan de manera articulada con el propósito de cumplir con los objetivos planteados por el Programa, en primer lugar, la planificación de actividades, en segundo lugar, el fortalecimiento de capacidades, en tercer lugar, el seguimiento a los indicadores, en cuarto lugar, el cambio de hábitos en la población. Chica (2011) sostiene que los procedimientos hacen énfasis en la medición de resultados e impactos, a través de indicadores concretos de gestión, orientados desde los objetivos institucionales y se miden mediante actividades cuantitativas y cualitativas en ambientes o poblaciones definidas previamente.

La planificación de actividades se orienta en procesos relacionados a la visita al hogar y sesiones de socialización y sus aspectos específicos, para terrazas (2011) la planificación es una de las actividades más importante en una organización para la prestación de sus servicios (p. 7-8). La intervención del Programa Cuna Más no tendría resultados si se deja de atender el factor humano, por ello se ha establecido jornadas de capacitación en tres niveles, a los integrantes de comité de gestión y consejo de vigilancia, segundo a las facilitadoras y tercero a las familias usuarias, estas capacitaciones tienen periodos y metas específicas de acuerdo a quien sea dirigida, para PNUD citado por Villalobos (2020), para lograr una intervención pública efectiva, la ciudadanía y los actores claves involucrados deben contar con capacidades y conocimientos que permitan transformar la realidad. El seguimiento a los indicadores que

permitan resultados específicos es la manera de lograr el cumplimiento de los objetivos; para ESAN (2015) el seguimiento de un indicador es fundamental para las organizaciones e instituciones públicas, pues mediante ello se toma conocimiento el punto donde se encuentra en razón al cumplimiento de metas, y además permite rediseñar las actividades y cumplir con los objetivos. El procedimiento de intervención orientada al cambio de hábitos mediante el fortalecimiento de capacidades a las usuarias, en función a las prácticas de cuidado y crianza, alimentación saludable, crecimiento y desarrollo, así como el cambio de hábitos en la propia población.

A su vez las definiciones conceptuales y teorías relacionadas con la variable satisfacción del servicio, ayudaron a mejor comprensión del problema, para Sancho (1998), la satisfacción es el cumplimiento de los deseos de los usuarios. Por su parte Münch (1998) sostiene que el usuario primero recibe el servicio y dependiendo de la calidad valora una satisfacción positiva o negativa (p. 179), la satisfacción está estrechamente relacionado con la calidad del servicio, en tal sentido los planteamientos de Cronin y Taylor (1992) sostienen que la calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado”, a partir de las críticas formuladas al modelo SERVQUAL elaboraron una escala de medición denominada SERVPERF, la cual permite medir exclusivamente las percepciones del resultado del servicio, este modelo además presta exclusiva atención a la apreciación del desempeño para la medida de calidad del servicio, se basan en cinco dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La dimensión elementos tangibles, para Sotomayor (2016). Es entendido como el estado en que se encuentra la infraestructura física del lugar donde se brinda el servicio, así como también los materiales de comunicación. Para el caso de Cuna Más, esto está ligado a las condiciones de infraestructura de los espacios de juego, locales de reuniones y materiales entregados a la familia.

La dimensión fiabilidad: está relacionada con la capacidad de prestar el servicio sin caer en errores (Schiffman, 2010), es decir la destreza del recurso

humano (Facilitadoras) al instante de realizar la actividad (visita al hogar) brindando un buen servicio desde el primer instante.

Capacidad de respuesta: se valora el interés en ayudar a los consumidores y la disposición para realizar un servicio oportuno, es la valoración de proporcionar a los usuarios un servicio oportuno y de calidad. Para los autores Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010) es: Es el mecanismo a través del cual los seres humanos reaccionan ante un impulso, es decir es una respuesta rápida. (p.289)

La dimensión seguridad: evalúa el reconocimiento del servicio brindado y cortesía de los empleados esta dimensión abarca fundamentalmente el conocimiento y la actitud que proyecta el personal, examina el servicio brindado y la cortesía empleada por el personal, reconociendo las actitudes y conocimientos del personal, para Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010) la seguridad es El conjunto de conocimiento, fortalecimiento de capacidades y la habilidad de quienes brindan el servicio para transmitir tranquilidad en los usuarios (p. 34).

La dimensión empatía, es de gran interés como dimensión de la satisfacción de usuarios, se define como una atención individualizada que se brinda al usuario. La Empatía se evalúa la pretensión del empleador en ayudar a los usuarios mediante una atención más personalizada.

La satisfacción de las familias entonces se vincula con el cumplimiento de protocolos al momento de realizar la visita y sesiones de socialización, el cumplimiento de tiempo, pasos y logros en la visita al hogar y sesiones de socialización con información relevante para el desarrollo de niños y niñas de las comunidades Wampis. La satisfacción de la familia usuaria entonces es el conjunto de propiedades que debe tener el SAF para atender necesidades a las cuales se destina el servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

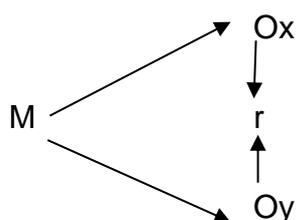
De acuerdo con la aplicabilidad, el estudio es de carácter correlacional porque busca hallar la relación entre las variables. Hernández (2014): señala que las investigaciones correlacionales buscan como propósito conocer el grado de vinculación que existe entre dos variables en un contexto establecido (P.43). Este tipo de estudios ayudan a establecer la influencia de una variable sobre otra y generalizar los resultados encontrados.

La investigación tiene un diseño no experimental de carácter transversal, Sampieri (2012). Considera el diseño como aquel que realiza una descripción de las variables y analiza la relación en un tiempo determinado. (p.154). El investigador no manipula de manera intencional las variables y el recojo de la información se realiza de acuerdo como se presenta en su contexto natural.

La investigación presenta dos variables, buscando observar tal como se desarrollan los hechos a diario, en este caso en la intervención del Programa Cuna Más en las comunidades Wampis del distrito de Río Santiago; se representa mediante la siguiente forma.

Figura 1:
Diagrama de diseño correlacional

Dónde:



Especificaciones:

M = Muestra de estudio.

X = Gestión del servicio.

Y = Satisfacción.

r = Relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de usuarias.

3.2. Variables y operacionalización

Gestión del Servicio: Cuna Más (2016) en la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 009-2016-MIDIS/ PNCM, La gestión del servicio está sustentado en dos aspectos, por un lado, en el modelo de gestión comunitaria donde se prioriza la participación social y el voluntariado como elementos principales y por otro lado se sustenta en los procedimientos de intervención, constituyendo la parte operativa para la prestación del servicio en el territorio.

Satisfacción de las usuarias: Para Cronin y Taylor (1992) la satisfacción está vinculado a la calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado Cronin y Taylor (1992) A través del modelo SERVPERF, midieron exclusivamente las percepciones del resultado del servicio, prestando exclusiva atención a la valoración del desempeño para la medida de calidad del servicio.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Para el presente estudio se consideró como unidad de análisis a las familias que participan del servicio que brinda Cuna Más; en ese sentido la población viene está constituida por 424 usuarias de las comunidades Wampis de acuerdo al reporte del portal con Info Cuna Más al mes de septiembre. Hernández y otros (2014) definen a la población como al conglomerado de todos los casos que ostentan ciertas descripciones iguales (p.158). Son el conjunto de elementos, definido, accesibles que es la referencia para el hallazgo de la muestra, cumplimiento con criterios establecidos (Arias, 2016).

Se ha considerado criterios de inclusión tales como familias que a la fecha tengan 6 meses en el servicio, que sean de etnia Wampis y reciban visitas al hogar o acompañamiento permanente; como criterio de exclusión se ha considerado a las usuarias de habla hispana, con menos de seis meses de permanencia en el programa.

La selección de la muestra a considerado a las familias Wampis del distrito de Río Santiago donde le Programa Cuna Más brinda el servicio, a

quienes se dirigirá el recojo de información. Buscando lograr este propósito se hizo uso del muestreo aleatorio simple, a decir de Gómez (2012), es el procedimiento más usado para obtener mayor representatividad, en este escenario, cualquier elemento de la población reúne las mismas características y la posibilidad de ser seleccionado para el estudio (p.38).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para presente estudio la técnica de recolección usada fue la encuesta, considerando que solo se aplica a una parte de la población; Para Kuznik, et al. (2010) la encuesta es la técnica que permite recoger información, es un procedimiento concreto de investigación, permitiendo estructurar y cuantificar los datos recogidos (p. 317), la investigación es un mecanismo validado por la práctica cuyo propósito generalmente es obtener información para el conocimiento y solución de problemas. (Ignacio y Rojas, 2011). Se aplico dos cuestionarios para cada variable los cuales fueron validados por expertos y al mismo tiempo fueron probados para la confiabilidad en una prueba piloto los que a través de una prueba de alfa de Cronbach de 0.938 confirmaron su valía; en el cuestionario el investigador formula las preguntas que fueron aplicadas las familias Wampis. 0.938

3.5. Procedimientos

Se identificó el problema a investigar, luego se hizo revisión de fuentes secundarias para recabar información y analizar el contenido, se organizó el material que ayude a construir la realidad problemática, el marco teórico y la discusión de resultados. Para el inicio de la investigación se informó a la jefatura de la Unidad Territorial Amazonas del programa para alcanzar su autorización; para el recojo de información se pedirá permiso a la máxima autoridad de las comunidades Wampis y se informará a la familia sobre el objetivo de la aplicación del cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

La información recolectada previamente mediante el uso de las técnicas e instrumentos fueron codificados previo a su procesamiento, para ello se hizo uso de una base de datos Excel y además del uso del software estadístico SPSS; para el análisis; en tal sentido, el análisis de datos tuvo dos fases, primero una descriptiva donde se generó tablas y figuras para organizar la información para establecer un panorama claro de la situación estudiada y en segundo lugar, una fase de análisis correlacional en el cual permitió establecer la relación de las variables bajo estudio, para ello además, se utilizó los lineamientos teóricos de la estadística descriptiva además de la sistematización de la información que permita corroborar la hipótesis y cumplir con los objetivos de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Para la investigación se tendrá un criterio científico, sustentado en la autenticidad, la moral, la ética, la transparencia, la confiabilidad y el compromiso que toda la información secundaria será correctamente citada, evitando el plagio, los materiales e instrumentos a utilizar será informado en su debido momento a la Unidad Territorial Amazonas del Programa Cuna Mas

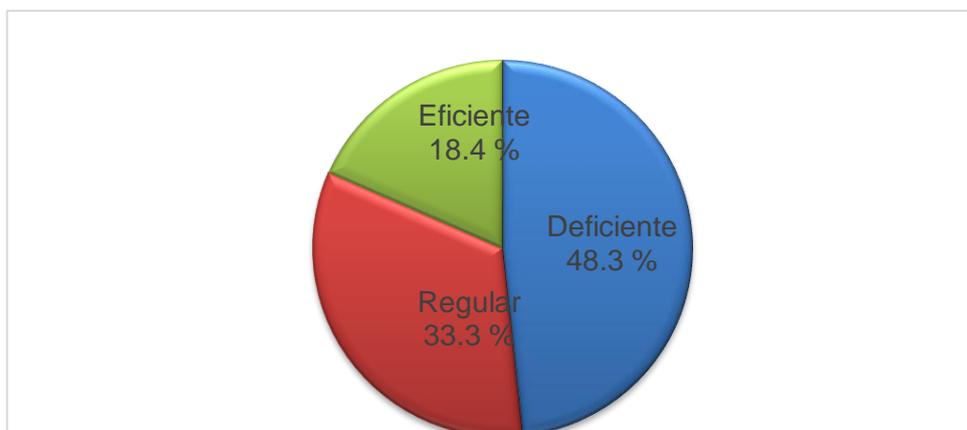
La autora se compromete a cumplir con las actividades propuestas en el presente proyecto y recabar información de manera sincera conforme al diseño de los instrumentos que se utilizará, no se alterará la información para la recolección de información y la presentación de los resultados.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento, se muestran a continuación con respecto a la primera variable de estudio.

Figura 2:

Percepción respecto a la dimensión gestión comunitaria



La Figura 2, muestra los resultados de la percepción de las usuarias de las comunidades nativas Wampis respecto a la dimensión gestión comunitaria del Programa Cuna Más, se detalla que existe un 48.3% que considera como deficiente, el 33.3% la considera como regular y solo el 18.4% considera que esta se desarrolla de manera eficiente; por lo que de acuerdo a los indicadores que se basa esta dimensión se considera que el comité de gestión y el consejo de vigilancia no vienen desempeñando de manera adecuada sus funciones de acuerdo a las funciones y actividades encomendadas a través del modelo de cogestión comunal.

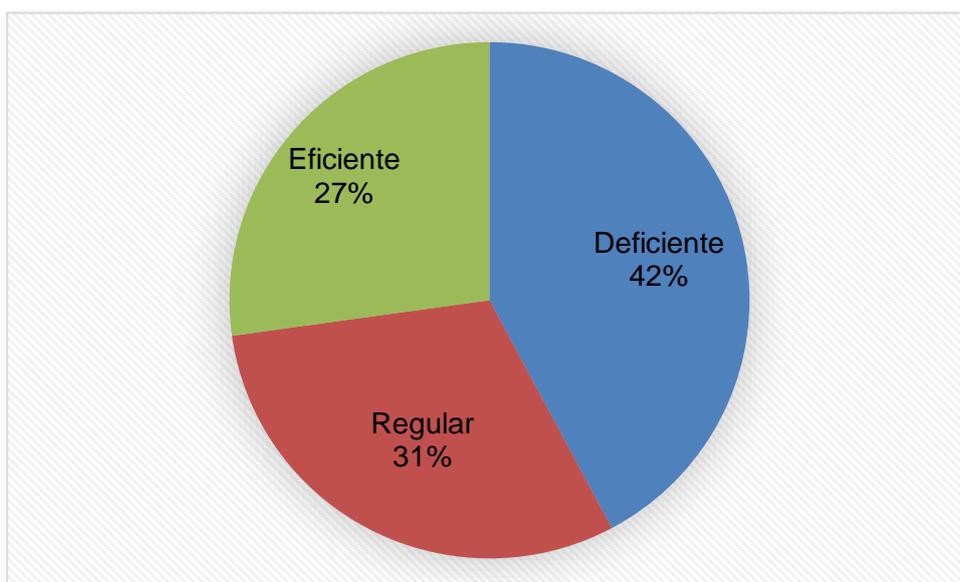
Tabla 2:

Percepción respecto a la dimensión procedimientos de intervención

Nivel	Escala valorativa	Usuaris	%
Deficiente	0 -11	87	59.2
Regular	12	37	25.2
Eficiente	13-15	23	15.6
Total		147	100,0

La tabla 2, muestra el nivel de percepción de las usuarias Wampis del distrito de Río Santiago en lo que concierne a la dimensión procedimientos de intervención, en ese sentido, el 59.2% considera que estos son deficientes, el 25.2% considera regular, mientras que tan solo el 15.6% considera que se desarrolla de manera eficiente; se infiere que existe debilidad en la planificación de actividades, capacitación, seguimiento de indicadores, cambio de hábitos de la población respecto a prácticas de cuidado y saludables en los niños y niñas.

Figura 3:
Percepción respecto a la variable gestión del servicio



La Figura 3, muestra los hallazgos obtenidos respecto a la percepción de las familias usuarias Wampis del distrito de Río Santiago con respecto a la variable gestión del servicio del programa Cuna Más, en tal sentido, el 42.2% considera como deficiente, el 30.6% las considera regular y tan sólo el 27.2% considera que esta es eficiente.

Respecto al análisis de la variable satisfacción de usuarias, los resultados obtenidos se presentan de la siguiente forma.

Tabla 3:

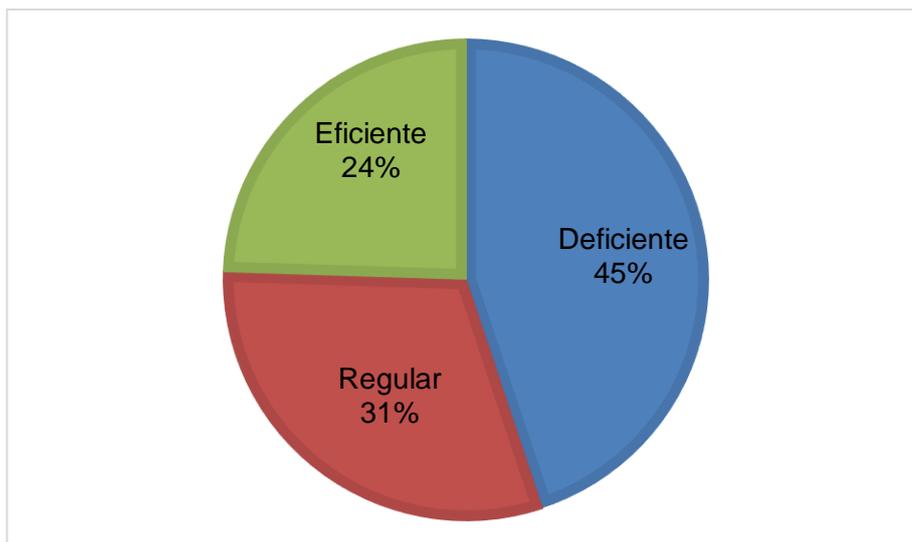
Percepción respecto a la dimensión elementos tangibles

Nivel	Escala valorativa	Usuaris	%
Deficiente	6-9	73	49.7
Regular	10-11	47	32
Eficiente	12	27	18.4
Total		147	100

La tabla 3, muestra que el 49.7% de las usuarias del Programa Cuna Más encuestadas en el ámbito de las comunidades nativas Wampis sostiene que la dimensión elementos tangibles es deficiente, el 32% considera que esta es regular y el 18.4% considera que es eficiente.

Figura 4:

Percepción respecto a la dimensión Fiabilidad



La figura 4, muestra que el 44.9% considera que la dimensión fiabilidad es deficiente, el 30.6% considera que es regular y tan solo el 24.5% lo considera como eficiente, la dimensión fiabilidad del programa Cuna Más en las comunidades Wampis entonces en su mayoría la cataloga como no eficiente.

Tabla 4:

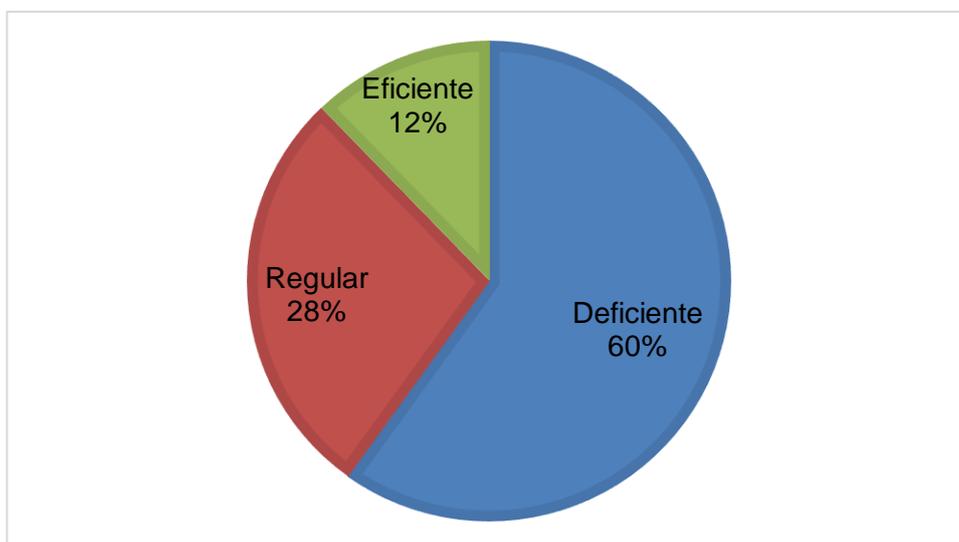
Percepción respecto a la dimensión capacidad de respuesta

	Escala valorativa	Usuaris	%
Deficiente	3-6	76	51.7
Regular	7	41	27.9
Eficiente	8-9	30	20.4
Total		147	100

Se observa de los resultados obtenidos en la tabla 4, que el 51.7% de usuarias considera que existe un nivel deficiente de la dimensión capacidad de respuesta del Programa Cuna Más, así mismo, el 27.9% considera regular y por otro lado el 20.4% considera que esta es eficiente en las comunidades nativas Wampis.

Figura 5:

Percepción respecto a la dimensión Seguridad



La figura 5, arroja los resultados obtenidos respecto a la percepción de las usuarias del Programa Cuna Más de las comunidades Wampis con respecto a la dimensión seguridad, en tal sentido se muestra que el 59.9% considera que esta es deficiente, el 27.9% considera como regular y tan sólo el 12.2% considera como eficiente.

Tabla 5:

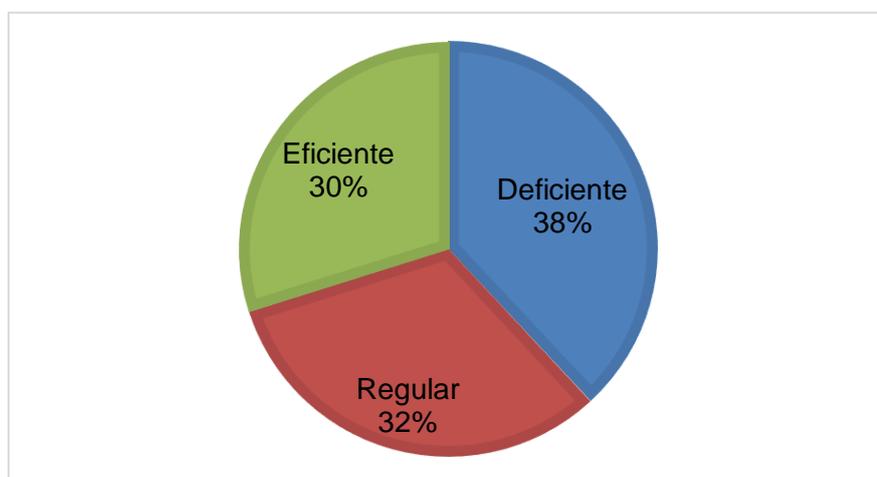
Percepción respecto a la dimensión empatía

Niveles	Escala valorativa	Usuaris	%
Deficiente	5-10	63	42.9
Regular	11-12	51	34.7
Eficiente	14-15	33	22.4
Total		147	

La tabla 5, muestra los resultados para la dimensión empatía donde el 42.9% considera que es deficiente, el 34.7% considera que es regular y solo el 22.4% considera que esta es eficiente.

Figura 6:

Percepción respecto a la variable satisfacción de usuarias



Respecto a la figura 6, en ella se evidencia los hallazgos obtenidos con respecto a la segunda variable de la investigación, en tal sentido, el 38.1% considera que esta es deficiente, el 32% la considera regular y el 29.9% indica que es de un nivel eficiente. Se entiende que las usuarias del Programa Cuna Más de las comunidades nativas Wampis del distrito de Río de Santiago no están satisfechas con el servicio que se viene brindando.

Prueba de estadística: Rho Spearman

Hipótesis general

Hi. existe relación directa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del el Programa Nacional Cuna Mas en las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago

Ho. No existe relación directa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias del el Programa Nacional Cuna Mas en las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago.

Tabla 6:

Prueba estadística de correlación entre la Gestión del servicio y la Satisfacción de las familias usuarias

			Gestión del servicio	Satisfacción de usuarias
Rho de Spearman	Gestión del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,792(**)
		Sig. (bilateral)	.	0,024
		N	147	147
	Satisfacción de usuarias	Coeficiente de correlación	0,792(**)	1,000
		Sig. (bilateral)	0,024	.
		N	147	147

Se confirma la hipótesis formulada y se rechaza la hipótesis nula, se evidencia estadísticamente una relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del programa en las Comunidades Nativas Wampis del distrito de Río Santiago; en tal sentido, se aprecia en la tabla 6, se alcanzó un resultado de $r= 0.783$, como coeficiente de correlación y un $p= 0.034$ ($p<0.5$), lo que evidencia la existencia de una correlación directa y alta.

V. DISCUSIÓN

En base a la información recolectada se procedió a generar un análisis de los resultados cotejando con las investigaciones citadas en los antecedentes y las fundamentaciones teóricas planteadas en el marco teórico. Con relación al objetivo general, se pudo encontrar a través de la prueba no paramétrica de Spearman $r = 0.792$ y $p = 0,024$ lo que significa que existe una relación y significancia entre ambas variables. Por lo tanto, la gestión comunitaria y los procedimientos de intervención que desarrolla el Programa, tienden a relacionarse con la satisfacción de las familias que hacen uso del servicio, es decir a mejor desempeño del comité de gestión, consejo de vigilancia, y cumplimiento las actividades y acciones enmarcadas en los procedimientos de intervención existirá mejor fortalecimiento de capacidades a los actores comunales, permitiendo el seguimiento al estado de los indicadores tales como salud, crecimiento y desarrollo, identidad, entre otros y una adecuada planificación y cumplimiento de protocolos permitirá que las usuarias experimenten satisfacción basada en la calidad del servicio y que ello repercuta en el cambio de hábitos desde los más cotidianos hasta aquellos ligados al desarrollo infantil temprano.

Frente a lo mencionado no se considera válida la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe relación directa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias de Cuna Más en la población Wampis de Río Santiago. Estos resultados son corroborados por Centeno y Álvarez (2017) los que en sus estudios presentan similares hallazgos, es decir un (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0,626$); por lo que las dimensiones la variable gestión de servicio intervienen y afectan de manera directa la satisfacción de usuarios, esto a pesar haber realizado la investigación en distinto lugar (Cañete y Barranca, respectivamente), y en un servicio diferente al del acompañamiento a familias; en ambos estudios se determinó una relación moderada entre las variables concluyendo que las dimensiones gestión comunal y gestión por procesos son claves para garantizar la satisfacción de los usuarios. Se confirma que mientras mejor se realice la gestión del servicio en el Programa Nacional Cuna Más, mayor será la satisfacción de las familias usuarias en las Comunidades Nativas Wampis.

Respecto al objetivo específico 1, conocer la gestión del servicio del Programa Cuna Más en las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago. Los resultados muestran que existe una deficiente y regular gestión del servicio (42.2% y 30.6% respectivamente) y muestra que el 27.2% considera que esta es eficiente. Lo que indica que las dimensiones gestión comunitaria y procedimientos de intervención, así como sus indicadores que lo conforman presentan deficiencias para su implementación, operatividad y sostenibilidad dificultando los acciones que el Programa Cuna Más viene desarrollado en territorio Wampis. Cuenca (2019) por el contrario encontró en su investigación resultados favorables, el 58.3% consideró la gestión del servicio eficiente y el 41.6% lo cataloga como normal, cabe resaltar que el estudio fue realizado en el ámbito urbano donde las condiciones y prestación del servicio es diferente a la zona rural; además de ello al ser un estudio realizado en el servicio de cuidado diurno existe un alto grado de diferenciación, primero este servicio viene funcionando desde los años 90 con participación activa y con un mejor conocimiento y empoderamiento de los actores comunales y las familias, y por otro lado las personas voluntarias, es decir junta directiva, consejo de vigilancia entre otros su nivel de instrucción es de por lo menos secundaria completa, hecho distante de aquellos que desarrollan voluntariado en la zona rural donde en su mayoría son con primaria o primaria incompleta. Uno de los problemas principales para la cogestión del servicio del programa Cuna Más es el nivel de conocimiento, involucramiento y empoderamiento de los responsables de la gestión y operatividad del servicio, en ese mismo sentido, Adriano y Ruíz (2019) en su investigación encontraron que el 36.1% de encuestados manifestó que los actores comunales no se encuentran empoderados por ello no realizan de manera adecuada sus funciones, dato que contrastaría con la baja eficiencia mostrada en los resultados del presente estudio, estos resultados se contrastan con los encontrados en esta investigación donde el 48.3% que consideró que la gestión comunal es deficiente, el 33.3% la considera como regular y solo el 18.4%, datos que reflejan la poca efectividad que viene siendo el modelo de cogestión comunal, así mismo según el MIDIS (2019) se ha evidenciado un proceso de cambio en la estructura de la comunidad lo que ha conllevado a la

pérdida de la noción de comunidad y voluntariado, pilares fundamentales en la intervención y funcionamiento del Programa Nacional Cuna Más. Si bien es cierto el estudio del MIDIS se basa en un cambio del concepto de comunidad y voluntariado en contextos urbanos, hecho que dista de la realidad en zonas rurales sobre todo en comunidades nativas donde la comunidad es el centro de las actividades y acciones, sin embargo el Programa Cuna Más entre de sus estrategias a conllevado a asumir funciones y responsabilidades propias de los actores comunales sobre todo del comité de gestión y convirtiendo de esta manera en solo agentes activos cuando concierne al cobro y administración de los recursos financieros que se asigna para el funcionamiento del servicio y pago de estipendio a los facilitadores.

Respecto al objetivo específico 2, determinar la percepción de satisfacción de las familias usuarias del Programa Cuna Mas en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago. Los resultados obtenidos hacen indicar que la mayoría no se encuentra satisfecha con el Programa Nacional Cuna Más, así el 38.1 % considera que existe un nivel deficiente, el 32 % de un nivel regular y el 29.9 % menciona un nivel de satisfacción eficiente. Lo que se interpreta como la existencia de un mal servicio repercutiendo en la calidad, las expectativas, los aprendizajes de las familias y el desarrollo de los niños y niñas que forman parte del programa. Para Troyes (2019) existe una mayor satisfacción de las familias cuando ellas participan de manera directa y activa en las visitas al hogar (65.7%) y sesiones de socialización (71.6%); vale decir en aquellas situaciones en las que la usuaria ejecuta las actividades propuestas y ve resultados en el desarrollo de su hijo/a y también en los cambios de hábitos cotidianos en el hogar, este hecho no se contrasta con los resultados encontrados , por su parte Pérez (2020) muestra que el 34.24% de los investigados en su estudio no se encuentran conformes con el servicio que brinda el programa Cuna Más, además Lescano (2018) corrobora aspectos idiosincráticos tales como no participación de los padres en la visita al hogar, la resistencia al cambio a las formas de crianza de los hijos y estos elementos determinan que las usuarias no se encuentren satisfechas con servicio que brindan, aunado a ello la falta de fortalecimiento a los integrantes del Comité de Gestión y Consejo de vigilancia, estos hallazgos

se contrastan con los resultados encontrados, considerando que por un lado las usuarias Wampis no dan mayor importancia a las visitas al hogar lo que conlleva al débil involucramiento y participación y por otro lado, un aspecto principal es el idiosincrático en la forma de pensar, sentir y actuar con relación al cuidado y desarrollo de la primera infancia. La satisfacción de usuarios muestra la manera como el programa interviene en el territorio y realiza actividades que determinan una valoración positiva o negativa por parte de las familias usuarias.

Cavero, Cruzado y Cuadra (2017) sostienen que las intervenciones de los programas sociales del MIDIS, entre ellos el Programa Cuna Más si bien es cierto pretende involucrar a la comunidad en su gestión y sostenibilidad este no tiene efecto sobre conocimientos de prácticas de cuidado infantil, nutrición saludable por lo que es necesario dotar de contenidos amigables y claros que fomente la nutrición, la salud e higiene en un trabajo articulado con otras instituciones tales como el MINSA, en las comunidades Wampis aspectos tales como desnutrición infantil, acceso a identidad, anemia, etc. son problemas constantes que se presentan en la primera infancia, si bien es cierto el programa plantea que la comunidad organizada sea el protagonista y conocedor de estos problemas, en la realidad las acciones de coordinación, articulación, seguimiento a los indicadores es asumido por el personal de Cuna Más dejando de lado a comité de gestión, por su parte Gonzales et al (2018) encontró que uno de los aspectos a tener en cuenta para la implementación de una política pública en primera infancia es aquella vinculada en dos aspectos, el primero la participación activa de la comunidad y en segundo lugar la articulación interinstitucional, intergubernamental y con los líderes y lideresas del territorio.

El programa Cuna Más sostiene que la gestión del servicio se sustenta en dos aspectos, el modelo de cogestión comunal y los procedimientos de intervención, es decir para ambos casos se enmarca en una participación que involucra a la comunidad y al programa, de los resultados obtenidos en cuanto a lo que corresponde la gestión comunitaria, las familias usuarias consideran como deficiente al no encontrar que tanto el comité de gestión como el consejo de vigilancia estén cumpliendo sus labores de manera adecuada y que evidencie

por un lado un conocimiento del funcionamiento y operatividad del programa y por otro un involucramiento continuo y activo desde el rol asumido como voluntarios y en representación de su comunidad; aspecto que se evidencia de manera sostenida en los últimos año puesto que el comité de gestión sólo viene asumiendo parte de sus funciones que corresponde y no existe un involucramiento constante, adicional a ello un factor que dificulta es la dispersión geográfica haciendo difícil las reuniones, la presentación de rendición de cuentas a la comunidad así como el rol de incentivar la participación de las familias y selección de actores comunales (facilitadores y apoyo administrativo) lo que son asumidos por el Acompañante Técnico; así mismo en las comunidades Wampis los consejos de vigilancia no cumplen su funciones y en gran parte estos se encuentran inactivos. En ese sentido, los planteamientos de Ixtacuy (2010) y Friedber (2000) quienes sostienen que la gestión comunitaria son acciones que despliega la comunidad organizada para lograr objetivos comunes y que en ella existe el involucramiento de sus integrantes de forma colaborativa y voluntaria no se estaría realizando en las comunidades nativas.

En cuanto a los procedimientos de intervención, esto de acuerdo con programa está relacionado con las acciones específicas que se espera desarrollar y lograr para el cumplimiento de objetivos institucionales. Conforme menciona Gronross la gestión del servicio en su definición conceptual está constituida por uno o un conjunto de servicios o bienes que desarrollan con el propósito de satisfacer necesidades y que estas vienen a ser valoradas de manera positiva o negativa por quien lo recibe, en caso el Programa Cuna Más las familias usuarias Wampis consideran que la gestión del servicio que se viene desarrollando no es la más adecuada y ello determina en la valoración que tienen. Así mismo los resultados muestran que los procedimientos de intervención no vienen siendo u obteniendo los resultados e impactos esperado, el 59.2% considera que estos son deficientes, el 25.2% considera regular, mientras que tan sólo el 15.6% considera que es de un nivel eficiente; por su parte (Alvares,2017) considera que el 64.9% de familias usuarias percibe esta dimensión como un nivel medio, el 30.3% un nivel bajo y tan solo el 4.8% como de un nivel alto.

Con respecto a las teorías sobre la satisfacción de usuarios esta considera los planteamientos de Cronin y Taylor (1992) donde sostienen que está vinculada a la calidad del servicio que el cliente o usuario percibe al momento de hacer uso de servicio. Se evidencia de acuerdo a los resultados citados que existe un nivel deficiente de satisfacción de quienes hacen uso del servicio que brinda el Programa Cuna Más en las comunidades Wampis, por otro lado a pesar que similitudes en las investigaciones citadas en antecedentes estas se desarrollaron en el servicio de cuidado diurno lo cual su gestión y funcionamiento dista largamente del servicio brindado en zonas rurales, sin embargo los resultados son similares y esto se debe a la forma como se desarrolla en territorio el modelo de cogestión comunal y la aplicación de los diversos enfoque, por ello, existe un divorcio entre lo planteado en los documentos y lineamientos internos del programa y las acciones que se desarrolla en territorio al momento de la puesta en funcionamiento y operatividad del servicio.

En cuanto al decreto supremo N° 003-2012-MIDIS que creó el Programa Cuna Más y sus objetivos que contempla en brindar servicios de calidad a la población infantil en territorio, de acuerdo a los resultados que se encuentran en la presente investigación corresponde indicar que si bien es cierto desde el inicio del programa existido avances y ajustes es necesario que estos se sigan construyendo en base a evidencias, es decir casos como las usuarias Wampis que no se encuentran satisfechas con el servicio conlleva a discutir la forma de intervención y hasta el modelo de cogestión comunal implementado.

Con relación a los Objetivos de desarrollo sostenible, el objetivo 4, garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos según los resultados a los que se llegó en la investigación por cuanto el 38.1 % considera que existe un nivel deficiente, el 32 % de un nivel regular en la satisfacción del servicio, se considera que por una ldo no se cumple con la educación inclusiva al no dotar de materiales en idioma Wampis, y en tal sentida e desigual a la formación que reciben los niños y niñas en ese rango de edad en otros territorios, y la calidad aún está sujeta a las mejoras que debe implementar el programa.

VI. CONCLUSIONES

1. Las usuarias de las comunidades nativas Wampis, el 42.2% señala que la gestión del servicio es deficiente, el 30.6% tiene una percepción que esta es de un nivel normal y el 27.2% lo considera como eficiente. Al ser la gestión del servicio la base fundamental donde se desarrolla el modelo de intervención y los procedimientos operativos en territorio se entiende entonces que en su mayoría considera no se viene desarrollando en cumplimiento del diseño planteado por el programa por lo que resulta necesario buscar estrategias.
2. La satisfacción de las usuarias del programa en las comunidades Wampis arroja que el 38.1% tiene una percepción considera de un nivel deficiente, el 32% considera como regular y el 29.9 % indica que es eficiente. Por lo tanto, más del 70% de las usuarias encuestadas tiene una percepción de insatisfacción del servicio que brinda Cuna Más lo que se refleja en aspectos que van desde las condiciones de materiales, infraestructura, el personal capacitado, el cumplimiento de los protocolos o lineamientos operativos, así como los mecanismos de comunicación entre el personal del programa los actores comunales con las familias usuarias.
3. Existe relación directa y alta entre las variables de estudio, esto en virtud que al realizar la prueba de correlación existe un resultado de 0.792 y un nivel de significancia de 0.024.

VII. RECOMENDACIONES

1. El Programa Nacional Cuna Mas debe mejorar las estrategias para el fortalecer capacidades a los actores comunales de la juntas directivas y consejos de vigilancia, quienes se encargan de la implementación y gestión del servicio mediante el modelo de cogestión para el funcionamiento en territorio del Programa Nacional Cuna Más; así como también buscar estrategias que permitan replantear el modelo de cogestión comunal y los procedimientos de intervención con un enfoque territorial e intercultural.
2. La oficina territorial Amazonas del programa deberá mejorar los mecanismos de capacitación a las facilitadoras, juntas directivas de comités de gestión, consejos de vigilancia, así como la planificación, el monitoreo y seguimiento en campo a las acciones que realizan los actores, además del involucramiento activo de las usuarias las actividades, el fortalecimiento constante para el cambio de prácticas cotidianas como la alimentación, formas de crianza, vinculo cuidador principal con hijo/a y prácticas de cuidado.
3. El Programa Nacional Cuna Más debe mejorar aspectos tales como la dotación de materiales en idioma Wampis, renovación de materiales e insumos de manera periódica para las actividades propias que realiza en el marco del cumplimiento de sus objetivos, además de garantizar espacios seguros para el desarrollo de las visitas al hogar y las sesiones de socialización.
4. El Programa Nacional Cuna Mas deberá velar por el cumplimiento de los documentos operativos y de que permita desde el personal técnico del programa y actores comunales mejorar la prestación del servicio, todo ello contextualizado desde una mirada intercultural.

REFERENCIAS

- Adriano, Y. y Ruíz, A. (2019). Quality of comprehensive care provided by caregiver-mothers to children under 3 years of age, beneficiaries of Cuna Más National Program, Huánuco. *Revista. Socialium revista científica de Ciencias Sociales*, Vol 3 - No. 2, pp. 56-74. <http://www.revistasocialium.com/index.php/es/article/view/64>
- Andina (2016). Entre 77% y 93% de usuarios de programas sociales considera que mejoró su calidad de vida. <https://andina.pe/agencia/noticia-entre-77-y-93-usuarios-programas-sociales-considera-mejoro-su-calidad-vida-622356.aspx>
- Alvares, R. (2017). Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca. Universidad Cesar Vallejo.
- Aulicino, C. y Díaz, G. (2015). Políticas públicas de desarrollo infantil en América Latina. Fundación María Cecilia Souto Vidal. <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2016/03/FINAL-Politicasy-publicas-de-desarrollo-infantil-en-AL-2.pdf>
- Arias. et al (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, Vol. 63, Núm. 2, pp. 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>
- Cavero, D. Cruzado, V. Cuadra, G (2017). Effects of social programs on indigent population health: evidence from results-based budgeting's impact evaluations to social programs in Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*. Vol. 34. Núm 3. Pp 23 – 34.
- Chinchilla, L. (2020). Early Childhood Matters. Fundación Bernard Van Leer. Países Bajos. Pp. 10-13. <https://earlychildhoodmatters.online/issues/early-childhood-matters-2020/>

- 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. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39758/Cuenca_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuna Más (2020). Estadísticas de usuarios de los servicios. Portal Info Cuna Más. <http://info.cunamas.gob.pe/>
- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. Revista Horizonte de la ciencia. Vol. 4, Núm. 6. Pp. 75-81.
- Contreras, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. Vol.10, Núm,2. Pp. 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Correa, N. (14 de mayo del 2018). Los programas sociales en el debate público, por Norma Correa. El Comercio. <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/programas-sociales-debate-publico-pobreza-norma-correa-noticia-519777-noticia/>
- Centeno, L. (2017). Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1841>
- Díaz, D (2018) Influencia del servicio de acompañamiento a familias del programa nacional cuna más en el desarrollo infantil de niños y niñas de Namballe, san Ignacio". 2017.
- Duque Oliva, Edison Jair (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, Vol. 15. Núm. 25, Pp. 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81802505>

Fernández, J. (2015). Management committees: Community management body to promote early childhood development. CLAD International Congress on the Reform of the State and Public Administration. pp. 1.12.

Galindo, M. (2000). Teoría de la Administración Pública. México: Porrúa.

Guerrero, O., (1986). La Teoría de la Administración Pública. México: Printed in México. Consultado en <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LA%20TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>

Garrido, F. (1994). El concepto de servicio público en derecho español. Revista de administración pública. Núm. 135.

Guerrero, O. (1986). La Teoría de la Administración Pública. México: Printed in México. <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LA%20TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>

Gonzales et al. (2018). Implementation of a policy for early childhood care in the Chilean context: a view from health to "Chile Crece Contigo". Revista de salud

Gutierrez, S. y Ruíz, M. (2019). Impact of initial and preschool education in children's neurodevelopment. Revista Investigación y educación. Vol. 9. Núm. 17. Pp. 33-51. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000200033

Healthy children (2018). Why Quality Matters in Early Child Care: AAP Policy Explained. <https://www.healthychildren.org/english/family-life/work-play/pages/why-quality-matters-in-early-child-care.aspx>

INEI (2017). Perú Perfil demográfico. Censos nacionales. XII Censo de

Población y VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf

Kuznik, et al, (2010) El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación, núm. 2, pp. 315-344
<https://www.redalyc.org/pdf/2651/265119729015.pdf>

Kresalja, B. (2015) El rol del estado y la gestión de los servicios públicos. Revista Temis. Vol. 8, Núm. 12. Pp. 1-60.

J. J. Cronin and S. A. Taylor, Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality, Journal of Marketing, Vol. 58, No. 1, 1994, pp. 125-131.

Marchesi, A. (2018) Las metas educativas 2021. Un proyecto iberoamericano para transformar la educación en la década de los bicentenarios. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad – CTS*. Vol. 4, Núm. 12. Pp. 87-157. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92411770007>

Moreno, C. (2016). Análisis de la política de desarrollo infantil integral, en niñas y niños de 0 a 3 años, en centros infantiles del buen vivir. Universidad Andina Simón Bolívar.
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5403/1/T2120-MGDE-Moreno-Analisis.pdf>

Manrique, A. (2016). Management and design: Convergence disciplinar. Revista pensamiento y gestión: Núm. 40, pp. 129-158.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100006

MIDIS (2019). Evaluación de diseño e implementación del modelo de cogestión comunitaria del Programa Nacional Cuna Mas. Informe de evaluación. Elaborado por Raúl Andrade Ciudad, Geoffrey Cannok Torero, Hugo

Santamaría de Apoyo Consultoría S.A.C. por encargo del MIDIS. Lima, Perú.<http://evidencia.midis.gob.pe/wpcontent/uploads/2020/05/Informe-de-Evaluacion-CUNA-MAS.pdf>

Monge (21 de julio del 2016). Factores que afectan los programas sociales.

Agencia de noticias Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-entre-77-y-93-usuarios-programas-sociales-considera-mejoro-su-calidad-vida-622356.aspx>

Lescano. C. (2018). “Receptividad del servicio de acompañamiento a familias del programa nacional cuna más en comunidades del distrito de Condebamba”. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11990>

Pérez, G. (2020) Gestión por resultados para el programa Nacional Cuna Mas en el Servicio de Acompañamiento a Familias Hualgayoc – Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43190>

Reyes, Polo (2018) Influencia del servicio de cuidado diurno del programa cuna más para mejorar el desarrollo infantil en los niños y niñas usuarios del centro poblado el milagro del distrito del centro poblado el milagro del distrito de Huancayo. año2017

Rojas y Ignacio (2011) Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. Tiempo de Educar, vol. 12, núm. 24, pp. 277-297. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Universidad y Sociedad, 12(2), 417-423.<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

- Sánchez, C. (2016). Customers´and professionals´ satisfaction in social programs assessment. *Journal of public programs and policy evaluation*. Núm. 7, pp. 116 – 140. <http://revistas.uned.es/index.php/REPPP/article/view/16352>
- Troyes, F. (2019). nivel de satisfacción de las familias usuarias del servicio de acompañamiento a familias del programa nacional cuna más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de bellavista. Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3276>
- Torrejón, E. (02 de mayo del 2018). Las pobrezas y los programas sociales. Elmer Pizarro (Un Amazonense como Tú). <http://elmertorrejonzpizarro.com/2018/05/02/las-pobrezas-y-los-programas-sociales/>
- Terrazas Pastor, Rafael. (2011). Planificación y programación de operaciones. *Revista Perspectivas*, Núm. 28, pp. 7-32. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332011000200002&lng=es&tlng=es.
- Unicef. (2018). Early Moments Matter for every child. https://www.unicef.org/media/files/UNICEF_Early_Moments_Matter_for_Every_Child_report.pdf
- Unicef. (2020) Protecting the most vulnerable children from the impact of coronavirus: An agenda for action. <https://www.unicef.org/coronavirus/agenda-for-action>
- Unicef. (2009) Atlas sociolingüístico de los pueblos indígenas en América Latina. Tomo I. Cochabamba: UNICEF, AECID, FUNPROEIB Andes. https://www.unicef.org/tomo_2_atlas.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Téc/Instr			
Gestión del servicio	La gestión del servicio está sustentada en dos aspectos, por un lado, en el modelo de gestión comunitaria donde se prioriza la participación social y el voluntariado como elementos principales y por otro lado se sustenta en los procedimientos de intervención, constituyendo la parte operativa para la prestación del servicio en el territorio (Cuna Más, 2016)	Se utilizará como instrumento un cuestionario que mide las dimensiones de gestión comunitaria y procedimientos de intervención. Esta variable será medida en una escala de siempre, a veces, nunca.	Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Mas en asambleas de la comunidad.	Escala de Likert	Encuesta/Cuestionario			
					El Comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Mas.					
					El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea de la comunidad mínimamente dos veces al año					
					El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el programa nacional cuna mas					
					El Programa Nacional Cuna Mas a través del comité de gestión proporciona materiales (materiales tales como cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y la realización de los espacios de juego					
					El programa nacional Cuna Mas a través del comité de gestión ha proporcionado materiales para lavado de manos, aseo bucal, consumo de agua segura.					
				El programa nacional Cuna Mas a través del Comité de gestión incentiva la confección de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización.						
				Desempeño del consejo de vigilancia	El Consejo de vigilancia ha participado de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización.					
			El consejo de vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas que realizadas a los hogares de las familias para corroborar la calidad del servicio que se brinda.							
			Procedimientos de intervención						Planificación de actividades	El consejo de vigilancia participa en las reuniones convocadas por el comité de gestión
										La facilitadora cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar
									Fortalecimiento de capacidades	La facilitadora cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre y acuerda con usted la actividad para la siguiente visita
									Seguimiento a indicadores	El Programa Nacional Cuna Mas a través de la Facilitadora o Acompañante Técnico ha enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo
			Prácticas de cuidado y aprendizaje							El programa nacional cuna más a realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato, contar con DNI, vacunación de niño, peso y talla, controles CRED de su hijo/a
										Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Téc/Instr
Satisfacción	La calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado Cronin y Taylor (1992) A través del modelo SERVPERF, midieron exclusivamente las percepciones del resultado del servicio, prestando exclusiva atención a la valoración del desempeño para la medida de calidad del servicio	La variable satisfacción de las familias usuarias contemplan indicadores que serán medidos a través de un cuestionario. Esta variable será medida en escala de siempre, a veces, nunca.	Elementos tangibles	Condiciones de los materiales e insumos	Los materiales que el programa nacional Cuna Mas les ha proporcionado se encuentran en buenas condiciones	Escala de Likert	Encuesta/Cuestionario
					Los materiales (kit facilitador y cuentos) que se usan para las sesiones de socialización están en buen estado		
				Condición de espacios de juego	El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, sin peligro para su hijo.		
				Condición de locales de socialización	El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones de infraestructura.		
			Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con alguna vestimenta que identifica como parte del Programa Cuna Más		
					La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, laminas, etc.) para realizar la visita al hogar		
				Expectativas del usuario	La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita a su hogar		
			La facilitadora realiza las cuatro visitas a su hogar, es decir una visita por semana				
			Las visitas al hogar han permitido que usted aprenda prácticas de cuidado, aprendizaje, y crecimiento y desarrollo de su hijo/a				
				Las sesiones de socialización contribuyen para mejorar prácticas de cuidado y aprendizaje de sus hijos			
			Capacidad de respuesta	Comunicación en tiempo oportuno	Le comunican de forma oportuna cuando suspenden las visitas a su hogar		
					Le Comunican cuando se realizará las sesiones de socialización, sesiones demostrativas o una reunión de familias usuarias		
					Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por la facilitadora o Acompañante Técnico		
			Seguridad	Personal capacitado	Observa que los Acompañante Técnico hacen la visita a su hogar		
					Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).		
					El comportamiento de las facilitadoras la trasmite confianza.		
				Recomendaría el Programa a sus conocidas o amistades			
			Empatía	Cortesía y amabilidad	La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontánea, es decir conversa, es amable, hay confianza.		
La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora							
Comunicación con las familias	El acompañante técnico del programa cuna más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora, otros.						
	La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) en las visitas al hogar o sesiones de socialización						
	El idioma que usa la facilitadora, Acompañante Técnico para comunicar las actividades que se desarrolla en las visitas al hogar y sesiones de socialización es entendible para usted						

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión del Servicio

Estimado señor/a, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más, en las Comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad de acuerdo con la lectura de las preguntas.

Leyenda		
Siempre	S	1
A veces	AV	2
Nunca	N	3

N.º	ITEMS			
		S	AV	N
	Dimensión: gestión comunitaria			
1	El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Mas en asambleas de la comunidad.			
2	El Comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Mas.			
3	El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea de la comunidad mínimamente dos veces al año			
4	El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el programa nacional cuna mas			
5	El Programa Nacional Cuna Mas a través del comité de gestión proporciona materiales (materiales tales como cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y la realización de los espacios de juego			
6	El programa nacional Cuna Mas a través del comité de gestión a proporcionado materiales para lavado de manos, aseo bucal, consumo de agua segura			
7	El programa nacional Cuna Mas a través del Comité de gestión incentiva la confección de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización.			
8	El Consejo de vigilancia ha participado de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización.			
9	El consejo de vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas realizadas a los hogares de las familias para corroborar la calidad del servicio que se brinda.			
10	El consejo de vigilancia participa en las reuniones convocadas por el comité de gestión			
	Dimensión: Procedimientos de intervención			
11	La facilitadora cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar			
12	La facilitadora cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre y acuerda con usted la actividad para la siguiente visita			
13	El Programa Nacional Cuna Mas a través de la Facilitadora o Acompañante Técnico a enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo			
14	El programa nacional cuna más ha realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato, contar con DNI, vacunación de niño, peso y talla, controles CRED de su hijo/a			
15	Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura.			

Cuestionario de satisfacción de las familias usuarias

Estimado señor/a, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Cuna Más, en las Comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad de acuerdo con la lectura de las preguntas.

Leyenda		
Siempre	S	1
A veces	AV	2
Nunca	N	3

DIMENSIONES/ITEMS				
N.º	Dimensión: Elementos tangibles	S	AV	N
1	Los materiales que el programa nacional Cuna Mas les ha proporcionado se encuentran en buenas condiciones			
2	Los materiales (kit facilitador y cuentos) que se usan para las sesiones de socialización están en buen estado			
3	El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, sin peligro para su hijo.			
4	El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones de infraestructura.			
	Dimensión: Fiabilidad			
5	Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con alguna vestimenta que identifica como parte del Programa Cuna Más			
6	La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar			
7	La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita a su hogar			
8	La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita a su hogar			
9	Las visitas al hogar han permitido que usted aprenda prácticas de cuidado, aprendizaje, y crecimiento y desarrollo de su hijo/a			
10	Las sesiones de socialización contribuyen para mejorar prácticas de cuidado y aprendizaje de sus hijos			
	Dimensión: Capacidad de respuesta			
11	Le comunican de forma oportuna cuando suspenden las visitas a su hogar			
12	Le Comunican cuando se realizará las sesiones de socialización, sesiones demostrativas o una reunión de familias usuarias			
13	Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por la facilitadora o Acompañante Técnico			
	Dimensión: Seguridad			
14	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar			
15	Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).			
16	El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza.			
17	Recomendaría el Programa a sus conocidas o amistades			
	Dimensión: Empatía			
18	La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontánea, es decir conversa, es amable, hay confianza.			
19	La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora			
20	El acompañante técnico del programa cuna más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora.			
21	La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) para hacer comprender mejor las actividades del programa cuna mas			
22	¿El idioma que usa la facilitadora, Acompañante Técnico para comunicar las actividades que se desarrolla en las visitas al hogar y sesiones de socialización es entendible para usted?			

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos por expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Río Santiago, 12 de noviembre de 2020

Señor: Franz Jhon Garrido Asenjo

Mg.

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo de este, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Instrumento detallado con ficha técnica.

Ficha de evaluación de validación.

Matriz de consistencia de la investigación.

Cuadro de operacionalización de variables

Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Lic. Estela Velásquez Ruiz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar Gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

Autor original:

Lic. Estela Velásquez Ruíz

Objetivo:

Recoger información y analizar sobre la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Mas, distrito Río Santiago.

Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 37 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 147 familias Wampis usuarias del servicio de acompañamiento a Familias del Programa Nacional en el distrito de Río Santiago, Provincia de Condorcanqui, Amazonas.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Mas en el distrito de Río Santiago.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión del servicio	1. Gestión comunitaria	1. Desempeño del Comité de Gestión	7
		2. Desempeño del consejo de vigilancia	3
	2. Gestión por procesos	4. Planificación de actividades	2
		5. Fortalecimiento de capacidades	1
		6. Seguimiento a indicadores	1
		7. Prácticas de cuidado y aprendizaje en familia	1

Instrumentos de recolección de datos

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN DISTRITO DE RÍO SANTIAGO

Autor: Estela Velásquez Ruíz

Se agradece anticipadamente la colaboración las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas de las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			SIEMPRE (0)	A VECES (1)	NUNCA (2)
Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Mas en asambleas de la comunidad.			
		El Comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Mas.			
		El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea de la comunidad mínimamente dos veces al año			
		El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el programa nacional cuna mas			
		El Programa Nacional Cuna Mas a través del comité de gestión proporciona materiales (materiales tales como cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y la realización de los espacios de juego			
		El programa nacional Cuna Mas a través del comité de gestión ha proporcionado materiales para lavado de manos, aseo bucal, consumo de agua segura.			
		El programa nacional Cuna Mas a través del Comité de gestión incentiva la confección de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización.			
		El consejo de vigilancia participa en las reuniones convocadas por el comité de gestión			
	Desempeño del consejo de vigilancia	El Consejo de vigilancia ha participado de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización.			
		El consejo de vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas que realizadas a los hogares de las familias para corroborar la calidad del servicio que se brinda.			
Procedimientos de intervención	Planificación de actividades	La facilitadora cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar			
		La facilitadora cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre y acuerda con usted la actividad para la siguiente visita			
	Fortalecimiento de capacidades	El Programa Nacional Cuna Mas a través de la Facilitadora o Acompañante Técnico ha enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo			
	Seguimiento a indicadores	El programa nacional cuna más ha realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato, contar con DNI, vacunación de niño, peso y talla, controles CRED de su hijo/a			
	Cambio de ámbitos	Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura.			

GESTIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN DISTRITO DE RÍO SANTIAGO

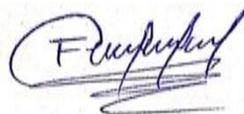
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del servicio	La gestión del servicio está sustentada en dos aspectos, por un lado, en el modelo de gestión comunitaria donde se prioriza la participación social y el voluntariado como elementos principales y por otro lado se sustenta en los procedimientos de intervención, constituyendo la parte operativa para la prestación del servicio en el territorio (Cuna Más, 2016)	Para la variable gestión de servicio, se utilizará como instrumento un cuestionario que mide las dimensiones de gestión comunitaria y gestión por procesos. Esta variable será medida en una escala de siempre, a veces, nunca.	Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	Likert
				Desempeño del consejo de vigilancia	
			Procedimientos de intervención	Planificación de actividades	
				Fortalecimiento de capacidades	
				Seguimiento a indicadores	
				Cambio de hábitos	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIO DE EVALUACION								observaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del Servicio	Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Más en asambleas de la comunidad.	x		x		x		x		
			El Comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Mas.	x		x		x		x		
			El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea comunal	x		x		x		x		
			El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el programa nacional cuna mas	x		x		x		x		
			El Programa Nacional Cuna Mas a través del comité de gestión proporciona materiales (materiales tales como cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y la realización de los espacios de juego	x		x		x		x		
			El programa nacional Cuna Mas a través del comité de gestión a proporcionado materiales para higiene, es decir lavado de manos, aseo bucal, consumo de agua segura.	x		x		x		x		
			El programa nacional Cuna Mas a través del Comité de gestión incentiva a la confección de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización.	x		x		x		x		
	Desempeño del consejo de vigilancia	El Consejo de vigilancia participa de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización.	x		x		x		x			
		El consejo de vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas que realizadas a los hogares de las familias para corroborar la calidad del servicio que se brinda.	x		x		x		x			
		El consejo de vigilancia participa en las reuniones convocadas por el comité de gestión										

Procedimientos de intervención	Planificación de actividades	La facilitadora del comité de gestión cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar	x		x		x		x	
		La facilitadora del comité de gestión cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre y acuerda con la familia la actividad para la siguiente visita	x		x		x		x	
	Fortalecimiento de capacidades	El Programa Nacional Cuna Mas a través de la Facilitadora o Acompañante Técnico a enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo	x		x		x		x	
	Seguimiento a indicadores	El programa nacional cuna más ha realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato, contar con DNI, vacunación de niño, peso y talla, controles CRED de su hijo/a	x		x		x		x	
	Cambio de hábitos	Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Mg. en gestión Pública / Franz Jhon Garrido Asenjo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Río Santiago.

TESISTA:

Lic.: Estela Velásquez Ruíz

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Lima, 24 de noviembre de 2020

Mg. Gestión Pública
Franz Jhon Garrido Asenjo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Río Santiago, 12 de noviembre de 2020

Señor: Franz Jhon Garrido Asenjo

Mg.

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo de este, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Instrumento detallado con ficha técnica.

Ficha de evaluación de validación.

Matriz de consistencia de la investigación.

Cuadro de operacionalización de variables

Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Lic. Estela Velásquez Ruiz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

Autor original:

Lic. Estela Velásquez Ruíz

Objetivo:

Recoger información y analizar sobre la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, distrito Río Santiago.

Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 29 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 147 familias Wampis usuarias del servicio de acompañamiento a Familias del Programa Nacional en el distrito de Río Santiago, Provincia de Condorcanqui, Amazonas.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas en el distrito de Río Santiago.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de usuarias	1. Elementos tangibles	1. Condiciones de los materiales e insumos	2
		2. Condiciones de los espacios de juego para la visita al hogar	1
		3. Condiciones de locales para socialización	1
	2. Fiabilidad	4. Cumplimiento de protocolos	2
		5. Expectativas del usuario	4
	3. Capacidad de respuesta	6. Comunicación en tiempo oportuno	3
	4. Seguridad	7. Personal capacitado	4
	5. Empatía	8. Cortesía y amabilidad	3
		9. Comunicación en idioma originario	2

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN DISTRITO DE RÍO SANTIAGO

Autor: Estela Velásquez Ruíz

Se agradece anticipadamente la colaboración las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas de las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE EVALUACION		
			SIEMPRE (0)	A VECE S (1)	NUNCA (2)
Elementos tangibles	Condición de los materiales	Los materiales que el programa nacional Cuna Mas les ha proporcionado (cuentos, platitos, baldes, etc.) para los momentos en la visita al hogar se encuentran en buenas condiciones			
		Los materiales (kit facilitador y cuentos) que se usan para las sesiones de socialización están en buen estado			
	Condición de los espacios de juego	El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, es decir es un espacio solo para su niño, sin peligro, con materiales.			
	Condición de locales de socialización	El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones, es decir está limpio, los pisos, paredes, techos en buen estado			
Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con chaleco, polo del programa, y con apariencia personal adecuada tales como manos limpias, peinadas.			
		La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar			
	Expectativas del usuario	La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita a su hogar			
		La facilitadora realiza las cuatro visitas a su hogar, es decir una visita por semana			
		Las visitas al hogar cumplen sus expectativas, vale decir han permitido que usted aprenda prácticas de cuidado, aprendizaje, y crecimiento y desarrollo de su hijo/a			
		Considera usted importante las sesiones de socialización, es decir contribuyen para mejorar prácticas de cuidado y aprendizaje de sus hijos			
Capacidad de respuesta	comunicación en tiempo oportuno	Le comunican de forma oportuna cuando suspenden las visitas a su hogar			
		Le comunican cuando se realizará la sesión de socialización, sesiones demostrativas o una reunión de familias usuarias			
		Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por la facilitadora o Acompañante Técnico			
Seguridad	Personal capacitado	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar			
		Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).			
		El comportamiento de las facilitadoras la trasmite confianza.			
		Recomendaría el Programa a sus conocidas o amistades			
Empatía	Cortesía y amabilidad	La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontánea, es decir conversa, es amable, hay confianza.			
		La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora			
		El acompañante técnico del programa cuna más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora, otros.			
	Comunicación con las familias	La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) en las visitas al hogar o sesiones de socialización			
El idioma que usa la facilitadora, Acompañante Técnico para comunicar las actividades que se desarrolla en las visitas al hogar y sesiones de socialización es entendible para usted					

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN DISTRITO DE RÍO SANTIAGO

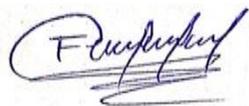
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de usuarias	La calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado Cronin y Taylor (1992) A través del modelo SERVPERF, midieron exclusivamente las percepciones del resultado del servicio, prestando exclusiva atención a la valoración del desempeño para la medida de calidad del servicio	La variable satisfacción de las familias usuarias contemplan indicadores que serán medidos a través de un cuestionario. Esta variable será medida en escala de siempre, a veces, nunca.	Elementos tangibles	Condiciones de los materiales e insumos	Likert
				Condiciones de los espacios de juego	
				Condiciones de locales para socialización	
			Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	
				Expectativas del usuario	
			Capacidad de respuesta	comunicación en tiempo oportuno	
			Seguridad	Personal capacitado	
			Empatía	Cortesía y amabilidad	
Comunicación en idioma originario					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								observaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	S	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de las familias usuarias	Elementos Tangibles	Condiciones de los materiales e insumos	Los materiales que el programa nacional Cuna Mas les ha proporcionado está en buenas condiciones	x		x		x		x		
			Los insumos para realizar las sesiones de socialización están en buen estado	x		x		x		x		
		Condiciones de los espacios de juego	El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, es decir es un espacio solo para su niño, sin peligro, con materiales.	x		x		x		x		
	Condiciones de locales para socialización	El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones, es decir está limpio, los pisos en buen estado	x		x		x		x			
	Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con chaleco, polo del programa, con apariencia personal adecuada tales como manos limpias, peinadas.	x		x		x		x		
			La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar	x		x		x		x		
		Expectativas del usuario	La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita al hogar	x		x		x		x		
			La facilitadora realiza las cuatro visitas a un hogar, es decir una visita por semana	x		x		x		x		

		Cumple con sus expectativas las visitas al hogar	x		x		x		x		
		Cumple con sus expectativas las sesiones de socialización	x		x		x		x		
Capacidad	Comunicación en tiempo oportuno	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar	x		x		x		x		
		El comportamiento de las facilitadoras la trasmite confianza.	x		x		x		x		
Seguridad	Personal capacitado	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar	x		x		x		x		
		Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).	x		x		x		x		
		El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza.	x		x		x		x		
Empatía	Cortesía y amabilidad	La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontanea	x		x		x		x		
		La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora	x		x		x		x		
		El acompañante técnico del programa cuna más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora, otros.	x		x		x		x		
	Comunicación en idioma originario	La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) para hacer comprender mejor las actividades del programa cuna mas	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. en gestión Pública / Franz Jhon Garrido Asenjo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Río Santiago.

TESISTA:

Lic.: Estela Velásquez Ruíz

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Lima, 24 de noviembre de 2020

Mg. Gestión Pública
Franz Jhon Garrido Asenjo

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Río Santiago, 15 de noviembre de 2020

Señor: Joel Purihuaman Castro

Mg.

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:
La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo de este, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Instrumento detallado con ficha técnica.

Ficha de evaluación de validación.

Matriz de consistencia de la investigación.

Cuadro de operacionalización de variables

Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Lic. Estela Velásquez Ruiz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar Gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

Autor original:

Lic. Estela Velásquez Ruíz

Objetivo:

Recoger información y analizar sobre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, distrito Río Santiago.

Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 29 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 147 familias Wampis usuarias del servicio de acompañamiento a Familias del Programa Nacional en el distrito de Río Santiago, Provincia de Condorcanqui, Amazonas.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Mas en el distrito de Río Santiago.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítem s
Gestión del servicio	1. Gestión comunitaria	1. Desempeño del Comité de Gestión	7
		2. Desempeño del consejo de vigilancia	2
	2. Gestión por procesos	4. Planificación de actividades	2
		5. Fortalecimiento de capacidades	1
		6. Seguimiento a indicadores	1
		7. Prácticas de cuidado y aprendizaje en familia	1

Instrumentos de recolección de datos

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN DISTRITO DE RÍO SANTIAGO

Autor: Estela Velásquez Ruíz

Se agradece anticipadamente la colaboración las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas de las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			SIEMPRE (0)	A VECES (1)	NUNCA (2)
Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Mas en asambleas de la comunidad.			
		El Comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Mas.			
		El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea de la comunidad mínimamente dos veces al año			
		El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el programa nacional cuna mas			
		El Programa Nacional Cuna Mas a través del comité de gestión proporciona materiales (materiales tales como cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y la realización de los espacios de juego			
		El programa nacional Cuna Mas a través del comité de gestión ha proporcionado materiales para lavado de manos, aseo bucal, consumo de agua segura.			
		El programa nacional Cuna Mas a través del Comité de gestión incentiva la confección de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización.			
		El consejo de vigilancia participa en las reuniones convocadas por el comité de gestión			
	Desempeño del consejo de vigilancia	El Consejo de vigilancia ha participado de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización.			
		El consejo de vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas que realizadas a los hogares de las familias para corroborar la calidad del servicio que se brinda.			
Procedimientos de intervención	Planificación de actividades	La facilitadora cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar			
		La facilitadora cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre y acuerda con usted la actividad para la siguiente visita			
	Fortalecimiento de capacidades	El Programa Nacional Cuna Mas a través de la Facilitadora o Acompañante Técnico a enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo			
	Seguimiento a indicadores	El programa nacional cuna más ha realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato, contar con DNI, vacunación de niño, peso y talla, controles CRED de su hijo/a			
	Cambio de ámbitos	Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura.			

GESTIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN DISTRITO DE RÍO SANTIAGO

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del servicio	La gestión del servicio está sustentada en dos aspectos, por un lado, en el modelo de gestión comunitaria donde se prioriza la participación social y el voluntariado como elementos principales y por otro lado se sustenta en los procedimientos de intervención, constituyendo la parte operativa para la prestación del servicio en el territorio (Cuna Más, 2016)	Para la variable gestión de servicio, se utilizará como instrumento un cuestionario que mide las dimensiones de gestión comunitaria y gestión por procesos. Esta variable será medida en una escala de siempre, a veces, nunca.	Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	Likert
				Desempeño del consejo de vigilancia	
			Gestión por procesos	Planificación de actividades	
				Fortalecimiento de capacidades	
				Seguimiento a indicadores	
				Prácticas de cuidado y aprendizaje en familia	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIO DE EVALUACION								observaciones	
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión del Servicio	Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Más en asambleas de la comunidad.	x		x		x		x			
			El Comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Más.	x		x		x		x			
			El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea comunal	x		x		x		x			
			El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el programa nacional cuna mas	x		x		x		x			
			El Programa Nacional Cuna Más a través del comité de gestión proporciona materiales (materiales tales como cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y la realización de los espacios de juego	x		x		x		x			
			El Programa Nacional Cuna Más a través del comité de gestión a proporcionado materiales para higiene, es decir lavado de manos, aseo bucal, consumo de agua segura.	x		x		x		x			
				El Programa Nacional Cuna Más a través del Comité de gestión incentiva a la confección de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización.	x		x		x		x		
	Desempeño del consejo de vigilancia		El Consejo de Vigilancia participa de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización.	x		x		x		x			
			El Consejo de Vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas que realizadas a los hogares de las familias para corroborar la calidad del servicio que se brinda.	x		x		x		x			
			El consejo de vigilancia participa en las reuniones convocadas por el comité de gestión										
	Procedimiento de actividades	Planificación de actividades		La facilitadora del comité de gestión cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar	x		x		x		x		
				La facilitadora del comité de gestión cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre y acuerda con la familia la actividad para la siguiente visita	x		x		x		x		

	Fortalecimiento de capacidades	El Programa Nacional Cuna Mas a través de la Facilitadora o Acompañante Técnico ha enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo	x		x		x		x		
	Seguimiento a indicadores	El programa nacional cuna más ha realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato, contar con DNI, vacunación de niño, peso y talla, controles CRED de su hijo/a	x		x		x		x		
	Cambio de hábitos	Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Joel Purihuaman Castro



Firma del experto
DNI: 44378099

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Río Santiago.

TESISTA:

Lic.: Estela Velásquez Ruíz

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Moyobamba, 22 de noviembre de 2020

Mg. Gestión Publica



Joel Purihuaman Castro

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Río Santiago, 15 de noviembre de 2020

Señor: Joel Purihuaman Castro

Mg.

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:
La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo de este, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Instrumento detallado con ficha técnica.

Ficha de evaluación de validación.

Matriz de consistencia de la investigación.

Cuadro de operacionalización de variables

Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Lic. Estela Velásquez Ruiz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

Autor original:

Lic. Estela Velásquez Ruíz

Objetivo:

Recoger información y analizar sobre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, distrito Río Santiago.

Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 29 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 147 familias Wampis usuarias del servicio de acompañamiento a Familias del Programa Nacional en el distrito de Río Santiago, Provincia de Condorcanqui, Amazonas.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas en el distrito de Río Santiago.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción	3.Elementos tangibles	8. Condiciones de los materiales e insumos	2
		9. Condiciones de los espacios de juego para la visita al hogar	1
		10. Condiciones de locales para socialización	1
	4. Fiabilidad	11. Cumplimiento de protocolos	2
		12. Expectativas del usuario	4
	5. Capacidad de respuesta	13. Comunicación en tiempo oportuno	3
	6. Seguridad	14. Personal capacitado	4
	7. Empatía	15. Cortesía y amabilidad	3
		16. Comunicación en idioma originario	2

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS EN DISTRITO DE RIO SANTIAGO

Autor: Estela Velásquez Ruíz

Se agradece anticipadamente la colaboración las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas de las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE EVALUACION		
			SIEMPRE (0)	A VECE S (1)	NUNCA (2)
Elementos tangibles	Condición de los materiales	Los materiales que el programa nacional Cuna Mas les ha proporcionado (cuentos, platitos, baldes, etc.) para los momentos en la visita al hogar se encuentran en buenas condiciones			
		Los materiales (kit facilitador y cuentos) que se usan para las sesiones de socialización están en buen estado			
	Condición de los espacios de juego	El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, es decir es un espacio solo para su niño, sin peligro, con materiales.			
	Condición de locales de socialización	El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones, es decir está limpio, los pisos, paredes, techos en buen estado			
Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con chaleco, polo del programa, y con apariencia personal adecuada tales como manos limpias, peinadas.			
		La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar			
	Expectativas del usuario	La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita a su hogar			
		La facilitadora realiza las cuatro visitas a su hogar, es decir una visita por semana			
		Las visitas al hogar cumplen sus expectativas, vale decir han permitido que usted aprenda prácticas de cuidado, aprendizaje, y crecimiento y desarrollo de su hijo/a			
		Considera usted importante las sesiones de socialización, es decir contribuyen para mejorar prácticas de cuidado y aprendizaje de sus hijos			
Capacidad de respuesta	comunicación en tiempo oportuno	Le comunican de forma oportuna cuando suspenden las visitas a su hogar			
		Le Comunican cuando se realizará las sesiones de socialización, sesiones demostrativas o una reunión de familias usuarias			
		Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por la facilitadora o Acompañante Técnico			
Seguridad	Personal capacitado	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar			
		Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).			
		El comportamiento de las facilitadoras la trasmite confianza.			
		Recomendaría el Programa a sus conocidas o amistades			
Empatía	Cortesía y amabilidad	La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontánea, es decir conversa, es amable, hay confianza.			
		La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora			
		El acompañante técnico del programa cuna más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora, otros.			
	Comunicación con las familias	La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) en las visitas al hogar o sesiones de socialización			
		El idioma que usa la facilitadora, Acompañante Técnico para comunicar las actividades que se desarrolla en las visitas al hogar y sesiones de socialización es entendible para usted			

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS EN DISTRITO DE RIO SANTIAGO

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de usuarias	La calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado Cronin y Taylor (1992) A través del modelo SERVPERF, midieron exclusivamente las percepciones del resultado del servicio, prestando exclusiva atención a la valoración del desempeño para la medida de calidad del servicio	La variable satisfacción de las familias usuarias contemplan indicadores que serán medidos a través de un cuestionario. Esta variable será medida en escala de siempre, a veces, nunca.	Elementos tangibles	Condiciones de los materiales e insumos	Likert
				Condiciones de los espacios de juego	
				Condiciones de locales para socialización	
			Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	
				Expectativas del usuario	
			Capacidad de respuesta	comunicación en tiempo oportuno	
			Seguridad	Personal capacitado	
			Empatía	Cortesía y amabilidad	
Comunicación en idioma originario					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								observaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de las familias usuarias	Elementos Tangibles	Condiciones de los materiales e insumos	Los materiales que el programa nacional Cuna Mas les ha proporcionado está en buenas condiciones	x		x		x		x		
			Los insumos para realizar las sesiones de socialización están en buen estado	x		x		x		x		
		Condiciones de los espacios de juego	El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, es decir es un espacio solo para su niño, sin peligro, con materiales.	x		x		x		x		
	Elementos Tangibles	Condiciones de locales para socialización	El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones, es decir está limpio, los pisos en buen estado	x		x		x		x		
		Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con chaleco, polo del programa, con apariencia personal adecuada tales como manos limpias, peinadas.	x		x		x		x	
	La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar			x		x		x		x		
	Expectativas del usuario		La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita al hogar	x		x		x		x		
			La facilitadora realiza las cuatro visitas a un hogar, es decir una visita por semana	x		x		x		x		

		Cumple con sus expectativas las visitas al hogar	x		x		x		x		
		Cumple con sus expectativas las sesiones de socialización	x		x		x		x		
Capacidad	Comunicación en tiempo oportuno	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar	x		x		x		x		
		El comportamiento de las facilitadoras la trasmite confianza.	x		x		x		x		
Seguridad	Personal capacitado	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar	x		x		x		x		
		Las facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).	x		x		x		x		
		El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza.	x		x		x		x		
Empatía	Cortesía y amabilidad	La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontanea	x		x		x		x		
		La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora	x		x		x		x		
		El acompañante técnico del programa Cuna Más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora, otros.	x		x		x		x		
	Comunicación en idioma originario	La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) para hacer comprender mejor las actividades del programa cuna mas	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Joel Purihuaman Castro



Firma del experto
DNI: 44378099

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Río Santiago.

TESISTA:

Lic.: Estela Velásquez Ruíz

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Moyobamba, 22 de noviembre de 2020



Mg. Gestión Pública
Joel Purihuaman Castro



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Río Santiago, 18 de noviembre de 2020

Señora: Vianney Díaz Illiquin

Mg.

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo de este, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Instrumento detallado con ficha técnica.

Ficha de evaluación de validación.

Matriz de consistencia de la investigación.

Cuadro de operacionalización de variables

Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____
Lic. Estela Velásquez Ruiz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar Gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

Autor original:

Lic. Estela Velásquez Ruíz

Objetivo:

Recoger información y analizar sobre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito Río Santiago.

Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 29 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 147 familias Wampis usuarias del servicio de acompañamiento a Familias del Programa Nacional en el distrito de Río Santiago, Provincia de Condorcanqui, Amazonas.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Mas en el distrito de Río Santiago.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión del servicio	1. Gestión comunitaria	1. Desempeño del Comité de Gestión	7
		2. Desempeño del consejo de vigilancia	3
	2. Procedimientos de intervención	4. Planificación de actividades	2
		5. Fortalecimiento de capacidades	1
		6. Seguimiento a indicadores	1
		7. Prácticas de cuidado y aprendizaje en familia	1

Instrumentos de recolección de datos

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS EN DISTRITO DE RIO SANTIAGO

Autor: Estela Velásquez Ruíz

Se agradece anticipadamente la colaboración las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas de las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			SIEMPRE (0)	A VECES (1)	NUNCA (2)
Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Más en asambleas de la comunidad.			
		El comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Mas.			
		El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea de la comunidad mínimamente dos veces al año			
		El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el programa nacional cuna mas			
		El Programa Nacional Cuna Más a través del comité de gestión proporciona materiales (materiales tales como cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y la realización de los espacios de juego			
		El Programa Nacional Cuna Más a través del comité de gestión ha proporcionado materiales para lavado de manos, aseo bucal, consumo de agua segura.			
		El Programa Nacional Cuna Más a través del comité de gestión incentiva la confección de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización.			
		El consejo de vigilancia participa en las reuniones convocadas por el comité de gestión			
	Desempeño del consejo de vigilancia	El Consejo de Vigilancia ha participado de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización.			
		El Consejo de Vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas que realizadas a los hogares de las familias para corroborar la calidad del servicio que se brinda.			
Procedimientos de intervención	Planificación de actividades	La facilitadora cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar			
		La facilitadora cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre y acuerda con usted la actividad para la siguiente visita			
	Fortalecimiento de capacidades	El Programa Nacional Cuna Más a través de la facilitadora o acompañante Técnico ha enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo			
	Seguimiento a indicadores	El Programa Nacional Cuna Más ha realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato, contar con DNI, vacunación de niño, peso y talla, controles CRED de su hijo/a			
	Cambio de ámbitos	Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura.			

GESTIÓN DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN DISTRITO DE RIO SANTIAGO

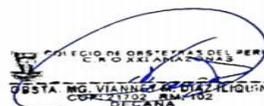
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del servicio	La gestión del servicio está sustentada en dos aspectos, por un lado, en el modelo de gestión comunitaria donde se prioriza la participación social y el voluntariado como elementos principales y por otro lado se sustenta en los procedimientos de intervención, constituyendo la parte operativa para la prestación del servicio en el territorio (Cuna Más, 2016)	Para la variable gestión de servicio, se utilizará como instrumento un cuestionario que mide las dimensiones de gestión comunitaria y gestión por procesos. Esta variable será medida en una escala de siempre, a veces, nunca.	Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	Likert
				Desempeño del consejo de vigilancia	
			Gestión por procesos	Planificación de actividades	
				Fortalecimiento de capacidades	
				Seguimiento a indicadores	
				Prácticas de cuidado y aprendizaje en familia	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIO DE EVALUACION								observaciones
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del Servicio	Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Más en asambleas de la comunidad.	x		x		x		x		
			El Comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Más.	x		x		x		x		
			El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea comunal	x		x		x		x		
			El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el programa nacional Cuna Más	x		x		x		x		
			El Programa Nacional Cuna Más a través del comité de gestión proporciona materiales (materiales tales como cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y la realización de los espacios de juego	x		x		x		x		
			El programa nacional Cuna Mas a través del comité de gestión ha proporcionado materiales para higiene, es decir lavado de manos, aseo bucal, consumo de agua segura.	x		x		x		x		
			El programa nacional Cuna Más a través del Comité de gestión incentiva a la confección de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización.	x		x		x		x		
	Desempeño del consejo de vigilancia		El Consejo de vigilancia participa de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización.	x		x		x		x		
			El consejo de vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas que realizadas a los hogares de las familias para corroborar la calidad del servicio que se brinda.	x		x		x		x		

Procedimientos de intervención		El consejo de vigilancia participa en las reuniones convocadas por el comité de gestión									
	Planificación de actividades	La facilitadora del comité de gestión cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar	x		x		x		x		
		La facilitadora del comité de gestión cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre y acuerda con la familia la actividad para la siguiente visita	x		x		x		x		
	Fortalecimiento de capacidades	El Programa Nacional Cuna Mas a través de la Facilitadora o Acompañante Técnico ha enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo	x		x		x		x		
	Seguimiento a indicadores	El programa nacional cuna más ha realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato, contar con DNI, vacunación de niño, peso y talla, controles CRED de su hijo/a	x		x		x		x		
Cambio de hábitos	Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura.	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: Mg. en gestión Pública (UCV) Díaz Illiquin Vianney Milagritos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Río Santiago.

TESISTA:

Lic.: Estela Velásquez Ruíz

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

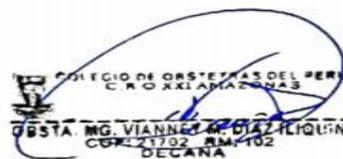
OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chachapoyas, 18 de noviembre de 2020

Firma



COLEGIO DE OBSTETRAS DEL PERÚ
C.R.O. XXI AMAZONAS
OBSTA. MG. VIANNEY DÍAZ ILLIQUIN
COR. 27102 - R.M. 102
DECANA

Mg. Vianney Díaz Illiquin

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Río Santiago, 18 de noviembre de 2020

Señora: Vianney Díaz Illiquin

Mg.

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo de este, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Instrumento detallado con ficha técnica.

Ficha de evaluación de validación.

Matriz de consistencia de la investigación.

Cuadro de operacionalización de variables

Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Firma _____
Lic. Estela Velásquez Ruiz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

Autor original:

Lic. Estela Velásquez Ruíz

Objetivo:

Recoger información y analizar sobre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito Río Santiago.

Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 29 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 147 familias Wampis usuarias del servicio de acompañamiento a Familias del Programa Nacional en el distrito de Río Santiago, Provincia de Condorcanqui, Amazonas.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Río Santiago.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción	3.Elementos tangibles	8. Condiciones de los materiales e insumos	2
		9. Condiciones de los espacios de juego para la visita al hogar	1
		10. Condiciones de locales para socialización	1
	4. Fiabilidad	11. Cumplimiento de protocolos	2
		13. Expectativas del usuario	4
	5. Capacidad de respuesta	14. Comunicación en tiempo oportuno	3
	6. Seguridad	15. Personal capacitado	4
	7. Empatía	16. Cortesía y amabilidad	3
		17. Comunicación en idioma originario	2

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS EN DISTRITO DE RIO SANTIAGO

Autor: Estela Velásquez Ruíz

Se agradece anticipadamente la colaboración las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas de las comunidades Wampis del Distrito de Rio Santiago

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE EVALUACION		
			SIEMPRE (0)	A VECE S (1)	NUNCA (2)
Elementos tangibles	Condición de los materiales	Los materiales que el programa nacional Cuna Mas les ha proporcionado (cuentos, platitos, baldes, etc.) para los momentos en la visita al hogar se encuentran en buenas condiciones			
		Los materiales (kit facilitador y cuentos) que se usan para las sesiones de socialización están en buen estado			
	Condición de los espacios de juego	El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, es decir es un espacio solo para su niño, sin peligro, con materiales.			
	Condición de locales de socialización	El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones, es decir está limpio, los pisos, paredes, techos en buen estado			
Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con chaleco, polo del programa, y con apariencia personal adecuada tales como manos limpias, peinadas.			
		La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar			
	Expectativas del usuario	La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita a su hogar			
		La facilitadora realiza las cuatro visitas a su hogar, es decir una visita por semana			
		Las visitas al hogar cumplen sus expectativas, vale decir han permitido que usted aprenda prácticas de cuidado, aprendizaje, y crecimiento y desarrollo de su hijo/a			
		Considera usted importante las sesiones de socialización, es decir contribuyen para mejorar prácticas de cuidado y aprendizaje de sus hijos			
Capacidad de respuesta	comunicación en tiempo oportuno	Le comunican de forma oportuna cuando suspenden las visitas a su hogar			
		Le Comunican cuando se realizará las sesiones de socialización, sesiones demostrativas o una reunión de familias usuarias			
		Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por la facilitadora o Acompañante Técnico			
Seguridad	Personal capacitado	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar			
		Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).			
		El comportamiento de las facilitadoras la trasmite confianza.			
		Recomendaría el Programa a sus conocidas o amistades			
Empatía	Cortesía y amabilidad	La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontánea, es decir conversa, es amable, hay confianza.			
		La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora			
		El acompañante técnico del programa cuna más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora, otros.			
	Comunicación con las familias	La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) en las visitas al hogar o sesiones de socialización			
		El idioma que usa la facilitadora, Acompañante Técnico para comunicar las actividades que se desarrolla en las visitas al hogar y sesiones de socialización es entendible para usted			

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN DISTRITO DE RIO SANTIAGO

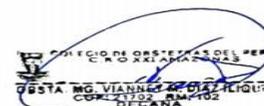
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de usuarias	La calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado Cronin y Taylor (1992) A través del modelo SERVPERF, midieron exclusivamente las percepciones del resultado del servicio, prestando exclusiva atención a la valoración del desempeño para la medida de calidad del servicio	La variable satisfacción de las familias usuarias contemplan indicadores que serán medidos a través de un cuestionario. Esta variable será medida en escala de siempre, a veces, nunca.	Elementos tangibles	Condiciones de los materiales e insumos	Likert
				Condiciones de los espacios de juego	
				Condiciones de locales para socialización	
			Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	
				Expectativas del usuario	
			Capacidad de respuesta	comunicación en tiempo oportuno	
			Seguridad	Personal capacitado	
			Empatía	Cortesía y amabilidad	
Comunicación en idioma originario					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								observaciones	
				relación entre la variable y la dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	S	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción de las familias usuarias	Elementos Tangibles	Condiciones de los materiales e insumos	Los materiales que el programa nacional Cuna Más les ha proporcionado está en buenas condiciones	x		x		x		x			
			Los insumos para realizar las sesiones de socialización están en buen estado	x		x		x		x			
		Condiciones de los espacios de juego	El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, es decir es un espacio solo para su niño, sin peligro, con materiales.	x		x		x		x			
		Condiciones de locales para socialización	El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones, es decir está limpio, los pisos en buen estado	x		x		x		x			
	Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con chaleco, polo del programa, con apariencia personal adecuada tales como manos limpias, peinadas.	x		x		x		x			
			La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar	x		x		x		x			
		Expectativas del usuario	La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita al hogar	x		x		x		x			
			La facilitadora realiza las cuatro visitas a un hogar, es decir una visita por semana	x		x		x		x			

		Cumple con sus expectativas las visitas al hogar	x		x		x		x		
		Cumple con sus expectativas las sesiones de socialización	x		x		x		x		
Capacidad	Comunicación en tiempo oportuno	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar	x		x		x		x		
		El comportamiento de las facilitadoras la trasmite confianza.	x		x		x		x		
Seguridad	Personal capacitado	Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar	x		x		x		x		
		Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).	x		x		x		x		
		El comportamiento de las madres cuidadores la trasmite confianza.	x		x		x		x		
Empatía	Cortesía y amabilidad	La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontanea	x		x		x		x		
		La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora	x		x		x		x		
		El acompañante técnico del programa cuna más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora, otros.	x		x		x		x		
	Comunicación en idioma originario	La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) para hacer comprender mejor las actividades del programa cuna mas	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. en gestión Pública (UCV) Díaz Illiquin Vianney Milagritos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta de satisfacción de familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Río Santiago.

TESISTA:

Lic.: Estela Velásquez Ruíz

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

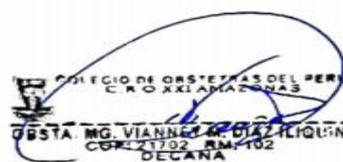
OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chachapoyas, 18 de noviembre de 2020

Firma



COLEGIO DE OBSTETRAS DEL PERÚ
C. R. O. XXI AMAZONAS
OBSTA. MG. VIANNEY DÍAZ ILLIQUIN
COR. 27102 - RM-102
DECANA

Mg. Vianney Díaz Illiquin

Anexo 4: Resultados de confiabilidad del instrumento gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Mas.

Análisis de la Confiabilidad.

El instrumento elaborado por la investigadora fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad de este y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento encuesta fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r < 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”.

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en los elementos estandarizados	N de elementos
0,934		0,922	15

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.934 y de 0.922 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Análisis de Indicadores

Con la intención de analizar más en detalle lo obtenido por el estadístico anterior se elaboraron otros indicadores de confiabilidad para el instrumento

Estadísticos de los Ítems o Preguntas.

Ítem	Media	Desviación típica	Coefficiente de variación	N° Usuarios
I1	1,40	,876	0.17	15
I2	1,20	,422	0.25	15
I3	1,60	,516	0.30	15
I4	1,40	,516	0.18	15
I5	1,80	,424	0.26	15
I6	1,60	,843	0.18	15
I7	1,40	,516	0.12	15
I8	1,80	,522	0.15	15
I9	1,40	,699	0.19	15
I10	1,30	,675	0.11	15
I11	1,60	,930	0.19	15
I12	1,90	,738	0.45	15
I13	1,80	,480	0.11	15
I14	1,40	,516	0.11	15
I15	1,40	,843	0.16	15

De los resultados, podemos observar que el Ítem I11 correspondiente a ¿La facilitadora cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre? posee la mayor capacidad de discriminación entre los sujetos bajo estudio, mientras que el Ítem I2 correspondiente a ¿ El comité de gestión identifica a las gestantes, niños y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Mas?” posee la menor. Estos ítems poseen respectivamente; un puntaje promedio de 1.60 y una variación de 0,930 respecto del promedio, lo que significa una variabilidad de las respuestas del 19% respecto del promedio; y un puntaje promedio de 1.20, con una variación de 0.422, lo que significa una variabilidad de las respuestas del 25% respecto del promedio.

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Ítem	Media de la escala si se elimina el ítem	Varianza de la escala si se elimina el ítem	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
¿El comité de gestión difunde los logros, avances y dificultades del Programa Nacional Cuna Más en asambleas de la comunidad?	40,70	77,122	,948	,926
¿El Comité de gestión identifica a usuarios y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Más?	40,90	84,322	,953	,929
¿El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea comunal?	40,50	86,500	,532	,932
¿El comité de gestión promueve la participación de las familias en las actividades que realiza el Programa Nacional Cuna Más?	40,70	86,678	,513	,933
¿El Programa Nacional Cuna Más a través del comité de gestión proporciona materiales (cuentos, kits de aprendizaje, hilos, etc.) para las visitas al hogar y espacios de juego?	40,30	89,789	,239	,935
¿El Programa Nacional Cuna Más a través del comité de gestión ha proporcionado materiales para prácticas saludables (lavado de manos y aseo bucal) y consumo de agua segura?	40,50	76,944	,961	,925
¿El Programa Nacional Cuna Más a través del Comité de gestión incentiva a la elaboración de materiales e insumos para los momentos de visita al hogar, espacio de juego y sesiones de socialización?	40,70	84,233	,778	,930
¿El consejo de vigilancia participa de las actividades como visita al hogar o sesiones de socialización?	40,30	99,789	,960	,946
¿El consejo de vigilancia presenta en reuniones de la comunidad los hallazgos de sus visitas que realizadas a los hogares de las familias usuarias?	40,70	86,233	,397	,935

¿La facilitadora cumple con las fechas y horarios pactados para la realización de la visita al hogar?	40,80	85,067	,510	,933
¿La facilitadora cumple con los momentos de la visita al hogar tales como saludo, vida en familia, jugando aprendo, cuéntame un cuento, retroalimentación y cierre?	40,50	76,944	,961	,925
¿La facilitadora acuerda con la familia el día, hora y actividad a realizar en la siguiente visita?	40,20	80,400	,826	,928
¿El Programa Nacional Cuna Más a través de la Facilitadora o Acompañante Técnico a enseñado sobre el lavado de manos, consumo de agua segura, crecimiento y desarrollo de su niño/a, jugar con su hijo?	40,30	92,233	,066	,938
¿El Programa Nacional Cuna Más ha realizado el seguimiento a consumo de chispitas o sulfato ferroso, DNI, vacunación de niño, controles CRED de su hijo/a?	40,70	84,233	,778	,930
¿Al momento de la visita al hogar usted realiza el lavado de manos junto a su niño/a, preparación de micronutriente o sulfato ferroso, da de beber agua segura?	40,70	77,122	,948	,926

En la tabla se muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera podemos darnos cuenta de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de ,934 podemos señalar que se ha hallado algo poco común y que habla muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global.

Así podemos decir que el I2: “¿El Comité de gestión identifica a usuarios y facilitadores para que formen parte del Programa Nacional Cuna Mas?” presenta una correlación positiva baja de 0.953 para con el instrumento Total y que su eliminación elevaría la varianza explicada de los resultados obtenidos en el Test hasta 84.32%, mientras que el valor del alpha se mantendría casi igual 0.929.

El I3: “¿El comité de gestión realiza rendición de cuentas en una asamblea comunal?” presenta una correlación positiva baja de 0.532 para con el instrumento Total y que su eliminación elevaría la varianza explicada de los resultados obtenidos en el Test hasta 86.5%, mientras que el valor del alpha se mantendría prácticamente igual 0.932

Los resultados anteriores sugieren una revisión posterior de algunas preguntas, pero a nivel global su aplicación es más que pertinente al obtenerse una alta confiabilidad.

Anexo 4: Resultados de confiabilidad del instrumento satisfacción de usuarios del Programa Nacional Cuna Mas.

Análisis de la Confiabilidad.

El instrumento elaborado por la investigadora fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad de este y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento encuesta fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r < 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”.

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en los elementos estandarizados	N de elementos
0,938		0,914	22

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.938 y de 0.914 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Análisis de Indicadores

Con la intención de analizar más en detalle lo obtenido por el estadístico anterior se elaboraron otros indicadores de confiabilidad para el instrumento

Estadísticos de los Ítems o Preguntas.

Item	Media	Desviación Típica	Coefficiente de Variación	Usuarios
I1	1,40	,843	0.30	22
I2	1,20	,456	0,55	22
I3	1,60	,843	0.30	22
I4	1,40	,518	0.18	22
I5	1,80	,678	0.25	22
I6	1,90	,920	0.17	22
I7	1,40	,674	0.16	22
I8	1,80	,823	0.11	22
I9	1,40	,544	0.26	22
I10	1,30	,456	0.34	22
I11	1,60	,567	0.25	22
I12	1,50	,678	0.19	22
I13	1,30	,824	0.14	22
I14	1,40	,765	0.23	22
I15	1,60	,654	0.35	22
I16	1,50	,765	0.33	22
I17	1,70	,566	0.22	22
I18	1,40	,423	0.19	22
I19	1,20	,589	0.43	22
I20	1,50	,488	0.33	22
I21	1,40	,655	0.37	22
I22	1,60	,754	0.35	22

De los resultados de la Tabla, podemos observar que el Ítem I6 correspondiente a ¿ La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar? posee la mayor capacidad de discriminación entre los sujetos bajo estudio, mientras que el Ítem I2 correspondiente a ¿ Los materiales (kit facilitador y cuentos) que se usan para las sesiones de socialización están en buen estado?” posee la menor. Estos ítems poseen respectivamente; un puntaje promedio de 1.90 y una variación de 0,920 respecto del promedio, lo que significa una variabilidad de las respuestas del 16% respecto del promedio; y un puntaje promedio de 1.20, con una variación de 0.456, lo que significa una variabilidad de las respuestas del 55% respecto del promedio.

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Ítem	Media de la escala si se elimina el Ítem	Varianza de la escala si se elimina el Ítem	Correlación Ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el Ítem
¿Los materiales que el programa nacional Cuna Mas les ha proporcionado (cuentos, platitos, baldes, etc.) para los momentos en la visita al hogar se encuentran en buenas condiciones?	40,70	77,122	,948	,926
¿ Los materiales (kit facilitador y cuentos) que se usan para las sesiones de socialización están en buen estado?	40,90	84,322	,953	,929
¿ El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, es decir es un espacio solo para su niño, sin peligro, con materiales.?	40,50	86,500	,532	,932
¿ El local donde se realiza las sesiones de socialización reúne las condiciones, es decir está limpio, los pisos, paredes, techos en buen estado?	40,70	86,678	,513	,933
¿ Las facilitadoras al momento que realizan la visita al hogar se encuentran con chaleco, polo del programa, y con apariencia personal adecuada tales como manos limpias, peinadas.?	40,30	89,789	,239	,935
¿ La facilitadora lleva los materiales (títeres, cuentos, láminas, etc.) para realizar la visita al hogar?	40,50	76,944	,961	,925
¿ La facilitadora cumple con los sesenta minutos al momento de realizar la visita a su hogar?	40,70	84,233	,778	,930
¿ La facilitadora realiza las cuatro visitas a su hogar, es decir una visita por semana?	40,30	99,789	,960	,946
¿ Las visitas al hogar cumplen sus expectativas, vale decir han permitido que usted aprenda prácticas de cuidado, aprendizaje, y crecimiento y desarrollo de su hijo/a?	40,70	86,233	,397	,935

¿ Considera usted importante las sesiones de socialización, es decir contribuyen para mejorar prácticas de cuidado y aprendizaje de sus hijos?	40,80	85,067	,510	,933
¿ Le comunican de forma oportuna cuando suspenden las visitas a su hogar?	40,50	76,944	,961	,925
¿ Le Comunican cuando se realizará las sesiones de socialización, sesiones demostrativas o una reunión de familias usuarias?	40,20	80,400	,826	,928
¿ Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por la facilitadora o Acompañante Técnico?	40,30	92,233	,466	,938
¿ Observa que los Acompañante Técnicos hacen la visita a su hogar?	40,70	84,233	,778	,930
¿ Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a).?	40,70	77,122	,940	,926
¿El comportamiento de las facilitadoras la trasmite confianza?	40.20	80.200	,877	,977
¿Recomendaría el Programa a sus conocidas o amistades?	40.60	75.456	,879	,965
¿La facilitadora interactúa con usted y con su hijo/a de manera espontánea, es decir conversa, es amable, hay confianza.?	40.50	85.876	,678	,940
¿La facilitadora entiende sus necesidades, ocupaciones, estado anímico para la realización de las visitas al hogar; es decir de no haber condiciones acuerda con usted el cambio de día y hora?	40.35	90.700	,567	,936
¿El acompañante técnico del programa cuna más muestra preocupación por alguna dificultad que se presente: enfermedad de su hijo/a, no recibir la visita de la facilitadora, otros.?	40.70	68.987	,776	,950
¿La facilitadora o el acompañante técnico se comunica en su idioma (Wampis) en las visitas al hogar o sesiones de socialización?	40.20	70.600	,876	,953
¿El idioma que usa la facilitadora, Acompañante Técnico para comunicar las actividades que se desarrolla en las visitas al hogar y sesiones de socialización es entendible para usted?	40.40	92.244	,870	967

La muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera podemos darnos cuenta de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de ,938 podemos señalar que se ha hallado algo poco común y que habla muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global.

Así podemos decir que el I15: “¿Las Facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su hijo (a)?” presenta una correlación positiva baja de 0.940 para con el instrumento Total y que su eliminación elevaría la varianza explicada de los resultados obtenidos en el Test hasta 92 %, mientras que el valor del alpha se mantendría casi igual 0.929.

El I3: ¿ El espacio de juego en su hogar está en buenas condiciones, es decir es un espacio solo para su niño, sin peligro, con materiales.?” presenta una correlación positiva baja de 0.532 para con el instrumento Total y que su eliminación elevaría la varianza explicada de los resultados obtenidos en el Test hasta 86.5%, mientras que el valor del alpha se mantendría prácticamente igual 0.932

El I22: “¿El idioma que usa la facilitadora, Acompañante Técnico para comunicar las actividades que se desarrolla en las visitas al hogar y sesiones de socialización es entendible para usted?”, presenta una correlación positiva baja de 0.870 para con el instrumento Total y que su eliminación elevaría la varianza explicada de los resultados obtenidos en el Test hasta 92.2%, mientras que el valor del alpha no sufriría casi cambio 0.967

Los resultados anteriores sugieren una revisión posterior de algunas preguntas, pero a nivel global su aplicación es más que pertinente al obtenerse una alta confiabilidad.

Anexo 5: Constancia de autorización para la aplicación de los instrumentos



Año de la universalización de la salud

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Richard García Díaz**, identificado con DNI N.º 43998220 en calidad de jefe de la Unidad Territorial Amazonas del Programa Nacional Cuna Más. **AUTORIZO** a la Lic. Velásquez Ruíz Estela; a la aplicación de su instrumento de investigación en los Comités de Gestión Nunkui Yawi, Chuwikit, Nakumak de las comunidades nativas Wampis del distrito de Río Santiago, en virtud de la fecha solicitada en este documento me dirigido a este despacho.

Se expide la presente a los 25 días del mes de noviembre del 2020 a solicitud de la parte interesada para los trámites correspondientes.

Atentamente.



Lic. Richard García Díaz
Unidad Territorial Amazonas
JEFE UT

Anexo 6: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES						
			Variable: Gestión del servicio						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de usuarias del Programa Nacional Cuna Más de las Comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago, 2020?	<p>Objetivo General</p> <p>determinar la relación entre gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Conocer la gestión del servicio del Programa Nacional Cuna Más en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago.</p> <p>Determinar la percepción de satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Mas en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más de las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago.</p>	Existe relación directa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las usuarias del el Programa Nacional Cuna Más en las comunidades Wampis del Distrito de Río Santiago	Gestión comunitaria	Desempeño del Comité de Gestión	10	Eficiente (21- 27)			
				Desempeño del consejo de vigilancia					
			Procedimientos de intervención	Planificación de actividades	5	Regular (19 – 20)			
				Fortalecimiento de capacidades					
				Seguimiento a indicadores					
				Cambio de hábitos					
			Variable: Satisfacción de usuarias.						
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	Condiciones de los materiales e insumos	4	Eficiente (12)			
				Condiciones de espacios de juego					
				Condiciones de locales de socialización					
			Fiabilidad	Cumplimiento de protocolos	6	Regular (10-11)			
				Expectativas del usuario					
			Capacidad de respuesta	Comunicación en tiempo oportuno	3	Deficientes (0 – 9)			
Seguridad	Personal capacitado	4							
Empatía	Cortesía y amabilidad	5							
	Comunicación con las familias								