



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Programa Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado San Isidro - distrito Corrales

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ramirez Aguayo, Blanca Rosa (orcid.org/0000-0001-9479-3643)

ASESORA:

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesus (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Al padre creador por su amor, dándonos la vida y la salud, y entregándonos una familia que acompañó este proceso. A mi madre y a mi difunto padre Ellos que me dieron la base para poder llegar a ser quien soy

A cada uno de ustedes compañeros de carpeta de este grupo humano que busco superarse profesionalmente.

Agradecimiento

A todos los docentes del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo Filial Piura.

A Ud. Dra. Cecilia Carbajal, por su paciencia y entrega. Gracias

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	09
3.1. Tipo y diseño de investigación	09
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXO	32

Índice de tablas

Tabla 1	15
<i>Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales</i>	
Tabla 2	19
<i>Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión de calidez humana</i>	
Tabla 3	20
<i>Gestión Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión lenguaje claro y directo</i>	
Tabla 4	21
<i>Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión apoyo</i>	
Tabla 5	22
<i>Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión atención alimentaria y nutricional</i>	
Tabla 6	23
<i>Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión salud infantil</i>	
Tabla 7	23
<i>Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión aprendizaje infantil</i>	
Tabla 8	23
<i>Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión trabajo con familias</i>	

Índice de figuras

Figura 1	15
<i>Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales</i>	
Figura 2	19
<i>Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión de calidez humana</i>	
Figura 3	20
<i>Gestión Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión lenguaje claro y directo</i>	
Figura 4	21
<i>Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión apoyo</i>	
Figura 5	22
<i>Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión atención alimentaria y nutricional</i>	
Figura 6	23
<i>Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión salud infantil</i>	
Figura 7	23
<i>Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión aprendizaje infantil</i>	
Figura 8	23
<i>Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión trabajo con familias</i>	

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción al servicio alimentario en el Centro de Atención del centro poblado San Isidro, Distrito de Corrales. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, correlacional; donde se entrevistaron 20 madres de familias beneficiarias del muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Los resultados demuestran que los beneficiarios del centro poblado San Isidro del Distrito de Corrales están 100% satisfechos del servicio alimentario del Programa Cuna Más. Además, están satisfechos con la calidez humana recibida en el centro de atención, además casi siempre y siempre están satisfechos con la comunicación clara y directa que reciben, por otra parte, casi siempre y siempre están satisfechos con el apoyo que reciben del centro de atención. El estudio concluye que los servicios ofrecidos por el programa cuna más, atención alimentaria y nutricional, aprendizaje infantil generan satisfacción, sin embargo, el trabajo con familias debe seguir fortaleciéndose.

Palabras Clave: Satisfacción, programa cuna más, calidez humana

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the satisfaction with the food service in the Attention Center of the San Isidro populated center, District of Corrales. The research has a quantitative approach, basic type, correlational; where 20 mothers of families benefiting from the sampling were interviewed, it was non-probabilistic for convenience.

The results show that the beneficiaries of the San Isidro town center in the Corrales District are 100% satisfied with the food service of the Cuna Más Program. In addition, they are satisfied with the human warmth received in the care center, and almost always and always are satisfied with the clear and direct communication they receive, on the other hand, they almost always and are always satisfied with the support they receive from the care center. The study concludes that the services offered by the cradle more program, food and nutritional care, child learning generate satisfaction, however, the work with families must continue to be strengthened.

Keywords: Satisfaction, crib plus program, human warmth

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo, hay evidencia de preocupación por la niñez; Varios gobiernos y Organizaciones no gubernamental han desarrollado acciones que abordar la educación, la salud y la nutrición, sin embargo, se piensa que la vigilancia a la primera infancia puede mejorar el futuro traerá oportunidades con impactos positivos (Fondo de las Naciones Unidas hacia la Infancia-UNICEF, 2019).

Cabe recalcar los gobiernos de todo el mundo, desde hace casi 20 años, han mostrado interés por la niñez, lo que a su momento derivó en el avance de políticas públicas; sin embargo, por ahora, mejorar la alimentación, el acceso a la educación básica y la promoción desde la niñez son prioridades, lo que implica la creación de programas de atención, territoriales y sociales (Marchesi, 2018).

Conforme las cifras de organismos de ayuda internacional, el hambre en el mundo ha llegado a niveles alarmantes para los gobiernos. En 2021, superan todos los registros anteriores, mostrando que alrededor de 193 millones de personas padecen inseguridad alimentaria, un aumento de alrededor de 10 millones de personas en 2020. Esto refleja la importancia de los programas alimentarios desarrollados por el gobierno para la sociedad en respuesta a la inseguridad alimentaria, un esfuerzo adicional para proteger y mejorar el desarrollo infantil (Dongyu et al., 2022).

De acuerdo con lo anterior, la ayuda alimentaria internacional alcanzó unos 630 mil millones de dólares anuales desde el 2013 hasta el 2018. Cerca del 70% va a los agricultores a producir alimentos, además los gobiernos gastan unos 111 mil millones de dólares al año para la prestación de servicios generales de alimentación mientras que los consumidores reciben \$72 mil millones por año, lo que hace que parte de este presupuesto se destine a combatir la inseguridad alimentaria. es decir, creando programas alimentarios de asistencia social (Malpass, 2022).

En un contexto global, Banco Mundial por ejemplo, para aliviar la inseguridad alimentaria de algunos pagados a ha lanzado el Programa de Resiliencia de los Sistemas Alimentarios para África Oriental y Meridional por la importación de \$2300 millones, en Bután, reestructurado con cartera relacionada Platos; En Chad, se han recaudado \$30 millones a través de ayuda de emergencia para brindar ayuda alimentaria gratuita para la entrega de paquetes de alimentos a poblaciones vulnerables en áreas urbanas y rurales afectadas por inseguridad alimentaria y nutricional severa, además de apoyar a países de las Américas como Guatemala y Haití (Foo, 2021).

En América Latina, Velásquez (2021), plantea que las políticas sociales nacieron con el contenido marcado por la introducción de los Estados encaminadas hacia una economía de mercado, es preciso promover la participación de las empresas privadas. Que el proceso debía ser perfeccionado con las intervenciones sociales con el objetivo evidente en la mejora del capital humano en los programas alimentarios, atención infantil, vivienda, infraestructura y saneamiento. De ello siempre dependía la estabilidad política de la nación.

En Perú, la contraloría general desde 2008 considera que los programas sociales aún tienen un bajo impacto en el desarrollo económico y la demanda. Sin embargo, desde ese momento hasta ahora se ha mantenido un alto índice de hogares pobres, desnutridos y algunas causas de esta dificultad han sido identificadas como gasto social inadecuado, ineficiente e ineficiente (Ministerio de Economía y Finanzas-MEF, 2022).

En ese sentido, a nivel nacional se ejecuta el programa Cuna Más, posee como misión de optimizar el progreso del infante en las localidades del contexto de la necesidad y pobreza extrema, procurando apoyar en sobresalir de las brechas del progreso cognitivo, nacional, corporal y emocional ; las decisiones de la nación frente a la primera infancia, permite que las políticas garanticen acciones estratégicas que mejoran el contextos de los niños, una prioridad para el gobierno, busca que los niños de su manifestaciones más visibles y expresivas del desarrollo humano y social de un estado (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2019).

La infancia se ha visto beneficiado por diversas estrategias que han sido eficaces en los últimos años, previó a los momentos de incertidumbre que se tuvieron por otros casos, el programa Cuna Más en Tumbes, no se ha detenido porque las madres guías realizaron la capacitación directamente con las madres colaboradoras para que ellas trabajen con sus niños para su pleno desarrollo, brindándole la alimentación adecuada; lo que conlleva que se realice con normalidad la atención del servicio. Aunque en el centro población de San Isidro - Corrales, existe un local de atención de servicio de día del programa nacional Cuna Más, una gran parte de la población existente de ingresos bajos y medios, no logran cubrir sus necesidades para generar un desarrollo óptimo en la crianza de sus niños, las madres pasan largas horas trabajando, incitando que no se preste la atención adecuada de los niños, incluso en algunas técnicas, que se ubican en riesgo la vida de los mismos ya que el pleno desarrollo no se realiza adecuadamente. Siempre se va tener desafíos como país para garantizar la eficacia de los servicios de cuidados brindados a niños/as que asisten a programas durante el inicio de su vida, etapa desafiante para lograr un desarrollo de capacidades, resultado próspero en el estudio realizado que pretende comparar el Programa Nacional Cuna Más y la satisfacción de la asistencia alimentaria, detallando su proceder, el dominio entre estas dos variables concederá los conocimiento establecidos y argumento en las consultas de los nuevos estudios. En esta investigación mostrará el resultado de las hipótesis formuladas generales si están en concordancia inmediata entre el Programa Nacional Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en el Centro de Atención del centro poblado san isidro- Distrito de Corrales.

II. MARCO TEÓRICO

Destacan numerosos estudios que se han realizado a nivel internacional, como el realizado, fue demostrado por Ramos et al. (2021) que la población solicitante de módulos alimentarios tiene características que coinciden con las de los hogares urbanos con inseguridad alimentaria en Argentina, demostrando que la demanda se comporta de acuerdo con las condiciones económicas y temporales actuales. Se implementó el programa de entrega de módulos alimentarios en la ciudad de Bahía Blanca. Por ello, se afirma que brindar ayuda directa en forma de módulos alimentarios indica un retroceso en las políticas sociales y alimentarias, por lo que es crucial implementar programas sociales alimentarios acordes con las necesidades contemporáneas.

Gonzales Sánchez (2020) realizó una investigación en México con el objetivo de dilucidar las razones detrás del abandono de los beneficiarios del programa de abasto de leche Liconsa en el estado de Colima, los operadores de Liconsa prestaron atención a la focalización y delimitación temporal de los beneficiarios en su diseño y operación, así como en su supervisión, certificación y evaluación. Estudios previos han mostrado evidencia alentadora sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa, sin embargo, una demostración estadística de 451 personas encontró que la percepción de molestias por la seguridad, los tiempos de entrega, el precio y la calidad de la leche, y las condiciones higiénicas del lugar de entrega, entre otros factores, hacen que los beneficiarios del programa dejen de participar en el mismo. Esto sugiere la implementación de programas sociales de alimentación que mantengan las condiciones favorables.

Guillén Rosario (2019), quien trabajó en el estado de Veracruz, Su principal objetivo era reducir el índice de inseguridad alimentaria mediante la entrega de pagos mensuales a las personas que viven en la pobreza extrema. El CONEVAL muestra una disminución en la falta de acceso a los alimentos, aunque la pobreza se refiere a un aumento. En otras palabras, el resultado principal de estas políticas públicas no ha sido el esperado porque los factores que han contribuido a la ineficacia de los programas sociales y la lucha contra la inseguridad alimentaria en Veracruz no han sido eliminados. Investigaciones

realizadas en zonas rurales y urbanas de la ciudad de Xalapa, Veracruz, indican que el modelo utilizado para combatir la pobreza e implementar programas sociales no ha dado resultados positivos, por lo que se recomienda cambiar estas políticas.

Colombia por Cáceres Jerez et al. (2018), que buscó determinar el grado de satisfacción entre los estudiantes universitarios que se habían beneficiado de los programas institucionales de asistencia alimentaria y los factores que contribuyeron a ello. Este estudio fue de carácter transversal, involucró a 2500 participantes y aplicó una encuesta de satisfacción percibida, y los resultados mostraron que los grupos objetivo estaban satisfechos con el programa de asistencia alimentaria institucional. Por lo que es crucial tener un plan de alimentación que te permita tener un horario de alimentos que no sean repetitivos y que sean ricos en nutrientes que apoyen su crecimiento.

En el contexto nacional se han desarrollado investigaciones similares a la temática de estudio, así tenemos autores como:

Velásquez (2021); en su estudio buscó conocer la relación entre la gestión del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios con la iniciativa Nacional Cunas Más en las aldeas Wampis. Estudio cuantitativo básico del tipo descriptivo transversal correlacionar, que encuestó a 147 clientes del servicio investigado. Los hallazgos muestran que el servicio de comidas se considera inadecuado y que también hay poca adherencia a los comités de gestión y consejos de vigilancia. Asimismo, se sienten insatisfechos con el servicio que ofrece Cuna Más. Contrariamente a las hipótesis, existe evidencia de una alta correlación entre las variables de estudio con significancia estadística, lo que afirma que la gestión del servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de las familias usuarias, siendo necesaria la implementación de estrategias de mejora entre las variables de estudio para lograr una mayor aceptación.

Así mismo, Martínez (2020); en su estudio, cuyo objetivo propuesto fue determinar la existencia de la relación entre la gerencia social y la calidad del servicio en el Programa Nacional Cuna Más Ancash; para lo cual entrevistó a

172 beneficiarios, se evidenció una implicancia estadística entre los elementos tangibles de la calidad de servicio expresada en satisfacción del usuario al que se establece que la relación entre las variables de estudio, se obtuvo una significancia estadística; en base a ello, se afirma que los beneficiarios del Programa investigado se encuentran satisfechos, lo que refuerza la importancia que se tiene a los programas de asistencia alimentaria en el Perú en la población vulnerables.

También en Tumbes, encontramos destacadas investigaciones como la realizada por Pozada Limo (2020), cuyo objetivo fue determinar la relación del Programa Cuna Más en relación a la satisfacción del servicio alimentario en el Centro de Atención del Poblado Pampa Grande, en una población de muestra de 40 beneficiarios, se evidenció para la dimensiones de Atención Alimentaria y Nutricional, para la Salud Infantil y Nutricional, Aprendizaje Infantil y del Trabajo con familias, estas dimensiones nos refuerza la importancia del programa cuna más, ya que refiere adecuado nivel de satisfacción, además de un impacto positivo para el desarrollo infantil para mejores logros.

De acuerdo con Espinoza (2018), los programas sociales como Cuna Más son iniciativas auspiciadas por el Estado destinadas a mejorar la calidad de vida de la población. Aspectos satisfactorios como la educación, la nutrición y la salud. Los programas sociales han mejorado con el tiempo; en un principio solo se enfocan en brindar alimentos a las zonas de pobreza o vulnerabilidad; hoy, el objetivo es lograr la inclusión social, que va más allá de la simple erradicación de la pobreza y sensibiliza sobre las barreras que impiden el desarrollo integral del ser humano. Esto significa que los programas sociales pueden cambiar y adaptarse a los contextos de gestión, presupuesto y cultura para mejorar la calidad del programa. Los programas sociales actúan como guía para otros programas o proyectos, ya que se desarrollan de acuerdo con el tiempo y el entorno de cada situación.

En este contexto, los programas o servicios destinados a promover una alta calidad de vida brindan una amplia gama de formas de apoyar a los niños y sus familias en diversas áreas, que incluyen salud y nutrición, servicios de inmunización, promoción de la lactancia materna, suplementos nutricionales y

más (Adriano Huaytán & Ruíz Aquino, 2019).

Salazar (2015) y Reyes (2018) explican que los programas sociales son políticas públicas dirigidas a mejorar la calidad de vida de una población en particular, y sustentan la idea de que invertir en la niñez debe ser una prioridad para el gobierno a nivel nacional. En otras palabras, un grupo de proyectos se encarga de determinar las prioridades de la intervención, ya que permiten la identificación y organización de proyectos, la definición institucional y la asignación de recursos.

En este sentido, Cuna Más es un programa con enfoque social que fue lanzado el 22 de marzo de 2012 con el auspicio del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Su objetivo es mejorar el desarrollo temprano de niños y niñas menores de tres años en zonas de extrema pobreza para cerrar brechas en su crecimiento cognitivo, social, físico y emocional. Su alcance es nacional, y su cobertura geográfica es tanto urbana como rural. Este programa está vinculado a la política nacional conocida como Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social lo financia con cargo al presupuesto vigente del Estado, con cargo a su presupuesto institucional, sin solicitar fondos adicionales al Tesoro Público, así como a través de aportes nacionales o internacionales, cooperación no reembolsable y otras fuentes financieras.

La iniciativa Cuna Más tiene como objetivo cerrar las brechas de desarrollo en el crecimiento cognitivo, social, físico y emocional de niñas y niños menores de 36 meses que viven en condiciones de pobreza o zonas de pobreza extrema. Adicionalmente, tiene como objetivos: a) Diseñar e implementar servicios de calidad dirigidos al desarrollo integral de los niños menores de tres años en situación de extrema pobreza y pobreza, involucrando a sus familias en la planificación y ejecución de las actividades; b) Involucrar a la comunidad, la sociedad civil, el sector privado y las entidades gubernamentales en la gestión y financiamiento de los servicios destinados a la atención integral de la primera infancia, principalmente en áreas como educación, salud y nutrición.

Este programa busca mejorar el desarrollo infantil temprano para superar las brechas en el desarrollo cognitivo, social, físico y emocional de los infantes, mediante 2 servicios gratuitos:

A) Servicio de guardería: atención completa brindada de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. a las 4:00 p. m. en instalaciones diseñadas para niños y niñas de 6 a 36 meses de edad, a quienes se cuida, juega y alimenta.

En cuanto al Servicio de Guardería Infantil (SCD) del Programa Nacional Cuna Más, la mejora del estado nutricional se demuestra con una atención alimentaria de calidad, mejora de la salud y consumo de micronutrientes, teniendo en cuenta la asistencia continuada y la asistencia continuada de los hijos de los beneficiarios durante más de seis meses. Sin embargo, para combatir de manera más integral la exclusión social y garantizar que se respeten los derechos sociales y económicos de todas las personas, se necesita una nueva política nacional de desarrollo e inclusión social. Esta política debe tener una visión de largo plazo.

B) Servicio de Apoyo a la Familia (SAF): visitas domiciliarias semanales para futuras mamás u hogares con niños pequeños menores de 36 meses. Además de incentivar el crecimiento de niños y niñas a través de experiencias lúdicas, se brindan consejos a los padres sobre cómo mejorar las prácticas de cuidado y aprendizaje (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2019).

Además, para la presente investigación, se analiza este programa teniendo en cuenta la atención integral que promueve, lo cual está organizada en las siguientes dimensiones:

1. Atención nutricional y dietética. Su objetivo es asegurarse de que los niños que utilizan su servicio tengan acceso a alimentos oportunos y de alta calidad de una manera que promueva un estado de apoyo nutricional para su crecimiento y desarrollo óptimos.

El cuidado alimentario y nutricional se refiere a la condición en que todas las personas tienen acceso oportuno y permanente en los aspectos físico, económico y social a los alimentos que requieren para su adecuado consumo y aprovechamiento biológico. Esto asegura que todos se encuentren en un estado de bienestar general que apoye el desarrollo del país (Organización Panamericana de la Salud, 2010). Las siguientes son las bases del cuidado de la alimentación nutritiva:

A) Disponibilidad de alimentos, o el suministro adecuado de alimentos a nivel

o

nacional, regional o local. Las fuentes de suministro pueden incluir la producción doméstica o comercial de alimentos, las reservas de alimentos, las importaciones y la asistencia dietética.

B) Acceso a la alimentación, que puede ser económico, físico o cultural. Hay varias formas de facilitar el acceso a los alimentos, incluido el empleo, el trueque de servicios, el trueque, el crédito, las remesas y las redes de apoyo familiares o comunitarias existentes.

C) El consumo de alimentos, principalmente influido por las creencias, percepciones, conocimientos y prácticas relacionados con la alimentación y nutrición, donde la educación y cultura juegan un papel importante.

D) Utilización o aprovechamiento biológico de los alimentos a nivel individual o a nivel de población (OPS, 2010).

2. Cuidado de la salud infantil. Tiene por objetivo generar condiciones favorables para el mantenimiento y protección de la salud física, mental y socio-afectiva de las niñas y los niños usuarios del PNCM.

Para que se alcancen los objetivos educativos y los objetivos de desarrollo sostenible, se debe mejorar la atención de los niños y los niños pequeños. En los países de ingresos bajos y medianos, solo el 43 % de los niños y niñas menores de cinco años alcanzan su pleno potencial (Cusin, 2021).

3. Educación infantil Para promover el crecimiento en todas sus dimensiones motora, cognitiva, social, afectiva y comunicativa desde la perspectiva de un niño competente, activo y protagonista de su aprendizaje se busca que los niños que asisten al Servicio de Guardería del PNCM tienen oportunidades de aprendizaje.

Un niño aprende poniendo a prueba sus propias habilidades, los hábitos y comportamientos de los que le rodean y su propio mundo. Un niño aprende más a través del método de prueba y error, a través del placer antes que, al dolor, a través de la experiencia antes que a la sugerencia y a través de la sugerencia antes que a la dirección. (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2019).

Según Pérez (2006), un cliente de un servicio no puede expresar su nivel de satisfacción con un bien o servicio hasta después de haberlo utilizado. Como resultado, la calidad del servicio prestado se convierte en un diferenciador para

las empresas frente a sus competidores y es una de las cualidades que dificulta la imitación o copia por parte de las empresas rivales. En otras palabras, los servicios prestados a los clientes deben satisfacer sus expectativas y necesidades. Como resultado, las empresas y organizaciones deben trabajar arduamente para brindar servicios y bienes de alta calidad para que los clientes estén satisfechos y puedan convertirse en clientes habituales y participar en publicidad gratuita. (Velásquez, 2011).

Otra definición es la referida por Zeithaml (2002) citado por (Rojas-Martínez et al., 2020), quien plantea que Un servicio no es un componente físico en sí mismo; más bien, es el resultado de las actividades producidas por el proveedor para satisfacer al consumidor. Con base en esta definición, se dice que los servicios poseen tres características típicas que ayudan a explicar la complejidad de sus investigaciones:

Intangibilidad: un servicio se parece más a un beneficio que el usuario compra que a algo que se puede sostener en las manos o palpar.

Heterogeneidad: El resultado del servicio depende de quién lo realiza y de las circunstancias en las que se presenta; la persona que contrata el servicio determina cómo se verá.

Inseparabilidad: esta idea sostiene que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, lo que hace que el usuario se sienta inmerso en el mismo.

Según Vargas (2017), citado por (Vallejos-More et al., 2022), El término servicios de alimentos se refiere a las características distintivas de la organización que explican su éxito desde la perspectiva de sus clientes, así como a las prácticas comerciales distintivas que los ayudan a ser más competitivos. Esto indica que un servicio alimentario, o que proporciona alimentos, es aquel que satisface todas las necesidades del usuario relacionadas con su nutrición a través de actividades y provisión de alimentos de buena calidad, cantidad y variedad.

Un servicio de alimentación es un lugar o negocio donde se preparan y sirven alimentos a personas sanas o enfermas cuando lo solicitan o cuando se presta el servicio, como en el caso del Programa Cuna Más, con el objetivo principal de

proporcionar dietas de acuerdo con las necesidades biológicas, psicológicas y sociales de la persona. Este objetivo es válido cuando se trata de comunidades porque toma en cuenta no solo al usuario sino también el manejo adecuado de los procesos requeridos para la producción masiva de alimentos, es decir, no solo la distribución de alimentos sino también el cuidado de la obtención, almacenamiento, preparación y entrega de alimentos, y centrándose en la calidad, cantidad y variedad de los nutrientes para garantizar una nutrición equilibrada en función del crecimiento de la población. (Banco de Desarrollo de América Latina [CAF], 2020)

Ahora bien, Atalaya (1988) citado por (Sarmiento Prieto, 2020) planteó que la satisfacción es un estado mental que tiene el cliente o usuario respecto al producto o servicio recibido, comparando si dicho producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas, es un fenómeno que no se da en abstracto, sino que siempre está ligado a aspectos objetivos. que afectan directamente al usuario en su percepción.

Dicho de otro modo, las características del producto o servicio que se manifiestan en su calidad tienen un impacto significativo en la satisfacción del usuario. Por ello, todas las organizaciones se preocupan por la calidad del servicio o producto, así como por otro factor que incide en la satisfacción del usuario o cliente: el nivel de atención que brindan los empleados de la organización. También es necesario mencionar que los aspectos emocionales o subjetivos del cliente juegan un papel en dicha satisfacción. También se enfocan en la satisfacción emocional de sus respuestas (Luna Japón, 2018).

La satisfacción del servicio alimentario puede referirse a través de las dimensiones que a continuación se describirán:

La primera dimensión que se describirá es la Calidez Humana, que puede ser vista como empatía y en este contexto como la identificación de una persona con otra, cuyas interacciones se basan en el respeto, la compasión y la confidencialidad, es la primera dimensión a explicar. Según Mendoza (2018) y Vargas (2006), el diálogo contundente entre quien presta el servicio y quien lo recibe es la raíz de la empatía.

Además, la calidez del espíritu humano se muestra en el amor y el afecto que las personas se tienen unas a otras. Calidez es calor, lo que significa que es posible crear un ambiente feliz en el que las relaciones interpersonales fluyan con naturalidad. La calidez humana tiene una relación muy estrecha con la idea de empatía, que fomenta la confianza y permite que los clientes se sientan cómodos recibiendo los servicios que solicitan (Fabian-Sánchez et al., 2022).

Las organizaciones valoran mucho la calidez porque permite que una persona funcione de manera efectiva en interacciones e interacciones interpersonales. Incluye tratar al otro con amabilidad y compasión, ser cortés y comprensivo, además de comprender, y hacer que el otro se sienta valorado. La calidez humana es un valor que se fomenta no solo en nuestras interacciones con las personas cercanas a nosotros, como nuestros amigos, familiares, vecinos y compañeros de trabajo, sino también en cómo tratamos a los demás en otro tipo de relaciones, como las que tenemos para el trabajo, el juego o la prestación de servicios (Bestard, 2018).

Otra dimensión que permitirá evidenciar una satisfacción del servicio, es el lenguaje claro y directo, que tiene que ver con la integración de la forma, función y uso de un sistema convencional de símbolos, todo lo cual se rige por las reglas de la comunicación, las cuales se definen como todo comportamiento verbal o no verbal que influye en el acciones, ideas o actitudes de otro individuo; Incluye la formación de palabras o morfología, la formación de oraciones que llega a ser; es otro aspecto que mostrará satisfacción con el servicio.

Un aspecto de lo que se conoce como comunicación clara es el lenguaje sencillo, cuyo objetivo es brindar información pertinente a los ciudadanos o consumidores de manera eficiente, fácil, directa, directa y sencilla; es un estilo sencillo y efectivo que está destinado principalmente a la escritura pero que también puede ser utilizado en la comunicación oral ya que facilita al oyente la comprensión de lo hablado o escrito (Rojas, 2022).

Se enfatiza que usar un lenguaje sencillo no significa usar un lenguaje vulgar, simplista o infantil. En cambio, significa usar un lenguaje claro para que puedas entender lo que se lee o se dice sin dudar. Esto implica utilizar a) expresiones comprensibles o simples y b) expresiones técnicas combinadas con expresiones

traducidas a versiones simples. (Ramírez et al., 2019).

La siguiente dimensión que permitirá evaluar la satisfacción del usuario es el apoyo es el proceso interactivo en el que el individuo obtiene ayuda emocional, práctica o financiera de la red social en la que se encuentra. El apoyo se define como el grado en que las necesidades sociales básicas de las personas son satisfechas a través de la interacción con los demás, entendiendo como necesidades básicas la afiliación, el afecto, la pertenencia, la identidad, la seguridad y la aprobación (Hidalgo-Fuentes et al., 2022).

El apoyo se define como el conjunto de prestaciones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales, las relaciones íntimas y de confianza, y que pueden darse tanto en circunstancias cotidianas como de crisis a lo largo del ciclo vital (Sánchez-Caravaca et al., 2022).

Desde este punto de vista, la asistencia es crucial, y juega un papel particularmente importante para brindar a las familias que viven en la pobreza fortaleza y apoyo en momentos difíciles de necesidad emocional y material. La política social prioriza el bienestar de estas familias, trabajando para incrementar sus ingresos, niveles de educación y salud (Castillo & Huarancca, 2022).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

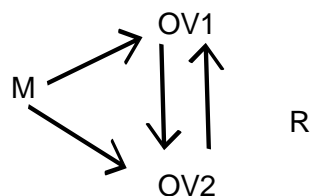
Pertenece a la categoría básica, según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación-CONCYTEC (2018), es algo que busca brindar conocimiento sobre un fenómeno o situación en particular, en este caso busca conocer el vínculo actual entre el programa y la satisfacción del usuario beneficiario, así se obtendrá un conocimiento más completo gracias a datos de seguimiento bien establecidos.

El grado descriptivo relativo de la investigación, tal como lo define (Valle, 2022), es el proceso de describir, caracterizar y analizar a la persona, fenómeno o situación que se estudia en la práctica; y correlación, entendida como el grado de asociación entre dos o más en una muestra.

Diseño de investigación

El diseño utilizado fue no experimental, según lo identificado por Hernández et al (2018, p. 152), debido a que este diseño no manipula las variables cuando son estudiadas, observadas y utilizadas en sus contextos naturales. Por otro lado, un estudio transversal específico, como este diseño, recopila datos simultáneamente.

Se establece con la siguiente fórmula:



Dónde:

M: Muestra

OV1: programa cuna más

OV2: satisfacción del servicio alimentario

R : relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable A: Programa Cuna Más

Variable Uno definición conceptual: Servicios de atención integral de los infantes de 6 meses a 36 meses y mujeres embarazadas en zonas urbanas y rurales de extrema pobreza y pobreza extrema (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2020).

Definición operacional

Involucra la medición de las dimensiones: Atención alimentaria y nutricional; Salud infantil y Aprendizaje infantil

Variable B: Satisfacción

Definición Conceptual variable B: Indicador de calidad de atención prestada en los servicios sociales (Ramos F, 2020)

Definición operacional

Involucra la medición de las dimensiones: Calidez Humana; Lenguaje claro y directo y Apoyo

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estará constituida por 20 familias beneficiarias del programa Cuna Más del centro poblado San Isidro, Distrito de Corrales.

Tabla 1: Población de la aplicación del instrumento

Población	
Familias beneficiarias	20
Total	20

Nota: población a ser considera para el análisis de estudio

Criterios de inclusión

Madres beneficiarias del programa mayores de 18 años y que son continuadoras del servicio social.

Madres que aceptan colaborar con la investigación.

Criterios de exclusión

Madres que no participarán en los servicios sociales

Madres que no aceptan cooperar en la encuesta.

Muestra y muestreo

Con un número limitado, del universo muestral conformado por 20 familias será utilizado del programa Cuna Más del centro poblado San Isidro-Distrito de Corrales. El muestreo será no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas usadas serán dos:

a) Observación, incluyendo el reconocimiento continuo, confidencial y autorizado de “procesos” visuales que se quieran captar desde la parte de análisis de medios. Lo que se anotará será la longitud, las instrucciones dadas para ello y se puede ver en la tabla de variables.

b) Encuesta, que son términos orales o escritos, con el objeto de recopilar toda la información.

Las herramientas usadas serán dos, cada una adaptada a una técnica :

Hoja de datos de la herramienta: Programa cuna más.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Recolectar información sobre la satisfacción programa cuna mas
Tiempo:	25 minutos
Lugar:	Programa Cuna Más , San Isidro; Corrales
Hora:	De 9:00 – 16.00
Administración:	Individual
Niveles	1. Satisfecho 2. Insatisfecho

Dimensiones:	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 4 ítems Dimensión 2: 4 ítems Dimensión 3: 4 ítems Total = 16 1 = Nunca. 2 = Casi nunca 3 = Pocas veces
Escalas:	4 = Algunas veces 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems = $16 \times 5 = 80$ Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems = $16 \times 1 = 16$ Rango = valor máximo – valor mínimo= $80 - 16 = 64$ La constante = Rango entre número de niveles = $60/2 = 32$
Baremación: *	Satisfecho 16 - 32> Insatisfecho <32 - 64

Los instrumentos se miden mediante dos pruebas: validez y fiabilidad. En cuanto a la validez, se define como el grado en que un método evaluará las variables que el método desea evaluar. Da resultados similares (Hernández, et al, 2018).

3.5. Procedimientos

Antes de aplicar el cuestionario se ha procedido a la validez de éste, por parte de un equipo de experto, para luego aplicarlo en el desarrollo de la investigación a las madres de familia, el procedimiento realizado está conformado por los siguientes pasos: en primera instancia, se realizó una muestra piloto de 10 madres de familias no pertenecientes al grupo de estudio pero con las mismas características de la población objetiva lo cual se tuvo un resultado de alfa de Cronbach de un valor confiable de 0,70. En segunda En este caso, se

emitieron los permisos respectivos, tanto del organismo responsable de la entidad objeto del estudio, como del respectivo consentimiento informado de los participantes. Para el tercer ejemplo se coordinó la conformación de los grupos, el respectivo tiempo y lugar de realización del manejo de las herramientas. Cuando se realiza la gestión de las herramientas, en el cuarto caso se habilita y organiza la base de datos para realizar el procesamiento estadístico de los resultados. y en el quinto caso, el procesamiento estadístico se realiza a través del programa SPSS versión 2 para luego realizar análisis descriptivos e inferir los resultados. Para realizar las recomendaciones y conclusiones

3.6. Método de análisis de datos

Estudiar los fundamentos Estadística descriptiva, de la categoría porcentual, se utilizan desde un inicio, donde se observa continuidad y porcentajes de los datos, se establecen de acuerdo al nivel y rango de calificación de cada nivel de las variables consideradas para el puntaje obtenido por el empleado. En el segundo paso, se realiza el análisis estadístico inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Cualquier análisis obtenido es confiable en base a cuestionarios planteados a la población y levantamientos de registros de cuerpo y título. Por tanto, también se respeta la creatividad científica mediante el uso de informes bibliográficos generados en base a los criterios de la APA. La encuesta ha sido notificada de la aprobación para la recogida de encuestas a través de las herramientas, gracias a la autorización expresa otorgada por la organización. La información obtenida ha sido procesada correctamente, sin sesgos y se mantiene confidencial.

IV. RESULTADOS

Resultados de la investigación se presentan por objetivos de investigación y variables de investigación en forma de tablas y figuras seguidas de los análisis correspondientes

Tabla 1

Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales

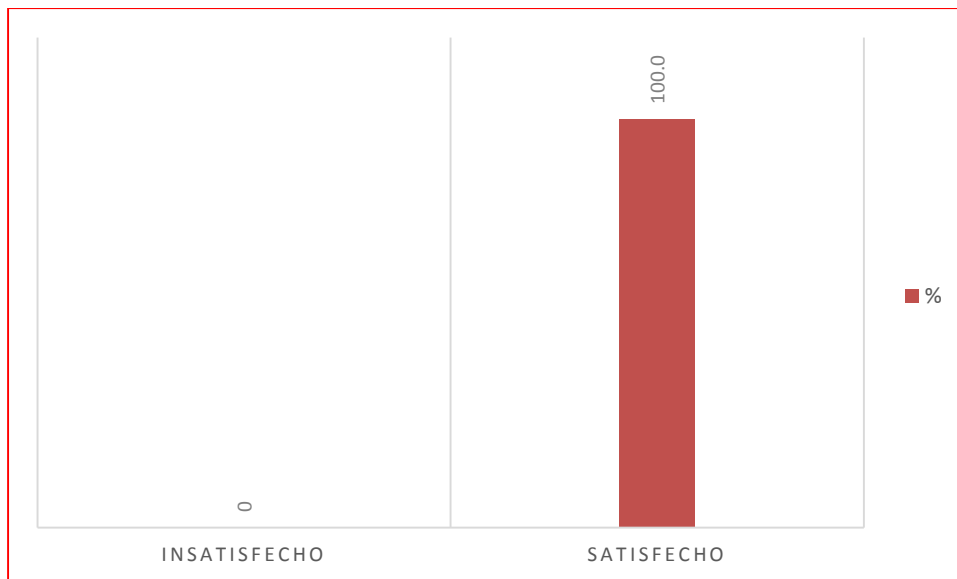
Satisfacción	n	%
Insatisfecho	0	0
Satisfecho	20	100.0
Total	20	100.0

Fuente: base de datos

Los beneficiarios del Distrito de Corrales están 100% satisfechos del servicio alimentario del Programa Cuna Más.

Figura 1

Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales



Fuente: Tabla 1

Tabla 2

Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión de calidez humana

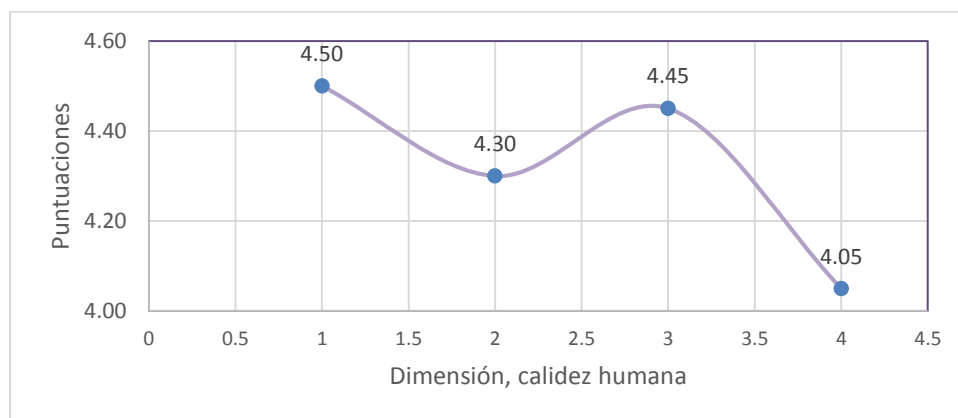
		Calidez Humana			
Descripción		El personal del programa cuna más les brinda la confianza y garantía a sus usuarios.	El personal encargado del programa les brinda la garantía, la confianza con el servicio alimentario.	El programa social cuna más se organiza para cumplir con los requerimientos de su población usuarios.	Se siente escuchada(o) y comprendida/o por los encargados del programa cuando les explica los problemas de los Usuarios o de sus hijos.
N	Valid	20	20	20	20
Mean		4.50	4.30	4.45	4.05
Std. Deviation		Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre

Fuente: base de datos

Los beneficiarios del programa casi siempre están satisfechos con la calidez humana recibida en el centro de atención cuna más del centro poblado san Isidro-Distrito

Figura 2

Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión de calidez humana



Fuente: Tabla 2

Tabla 3

Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión lenguaje claro y directo

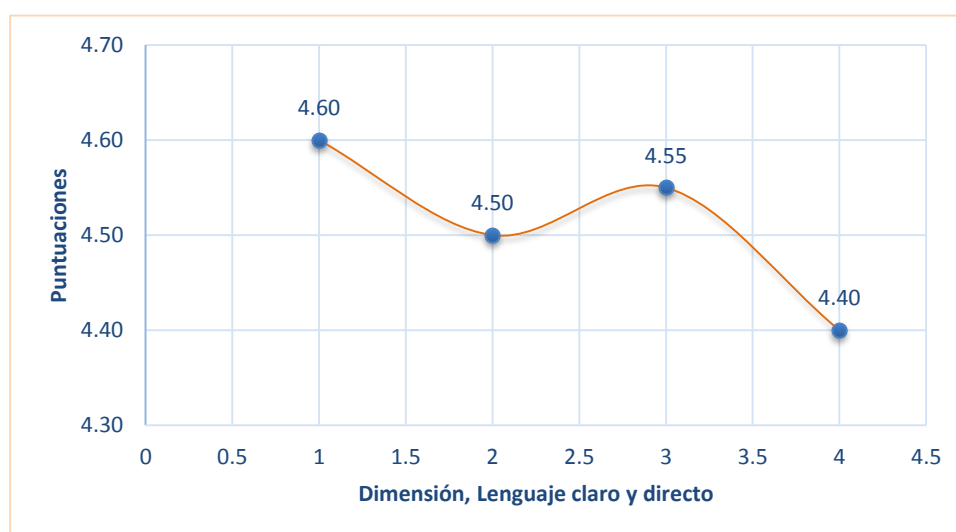
Descripción	Lenguaje claro y directo				
		Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
El programa representa un gran beneficio económico para usted y su familia.		20	20	20	20
El personal del programa social utiliza un lenguaje sencillo , claro , preciso, entendible, la información proporcionada		20	20	20	20
El personal del programa social le dio un espacio adecuado para realizar preguntas dando una respuesta utilizando lenguaje entendible.		20	20	20	20
El personal de cuna más se toma el tiempo suficiente para clarear, explicar y aclarar las dudas sobre la atención brindada.		20	20	20	20
N	Valid	20	20	20	20
Mean		4.60	4.50	4.55	4.40
Std. Deviation		Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre

Fuente: base de datos

Los beneficiarios del programa casi siempre y siempre están satisfechos con la comunicación clara y directa que reciben del centro de atención cuna más del centro poblado san Isidro-Distrito

Figura 3

Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión lenguaje claro y directo



Fuente: Tabla 3

Tabla 4

Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión apoyo

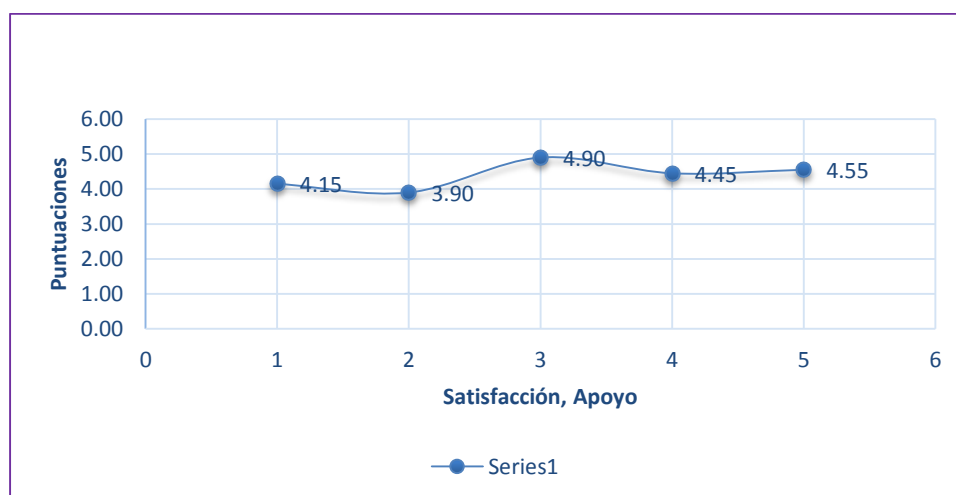
Descripción	Apoyo					
	Cree usted que puede contar con el soporte y la atención de la familia por el personal del programa.	El personal encargado brinda capacitación, asistencia técnica, charlas etc. Para una mejor atención de los usuarios.	En caso que se requiere realizar una actividad, el personal de cuna más solicita el consentimiento del comité de gestión o de las familias usuarios	El programa social cuna más. le brinda seguridad y protección cuando es atendido por su personal	Cuenta con el apoyo del personal de cuna más para realizar el tamizaje, pesado por los médicos a los niños para su control.	
N	Valid	20	20	20	20	20
Mean		4.15	3.90	4.90	4.45	4.55
Std. Deviation		Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre

Fuente: base de datos

Los beneficiarios del programa casi siempre y siempre están satisfechos con el apoyo que reciben del centro de atención cuna más del centro poblado san Isidro-Distrito

Figura 4

Satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales en la dimensión apoyo



Fuente: Tabla 4

Tabla 5

Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión atención alimentaria y nutricional

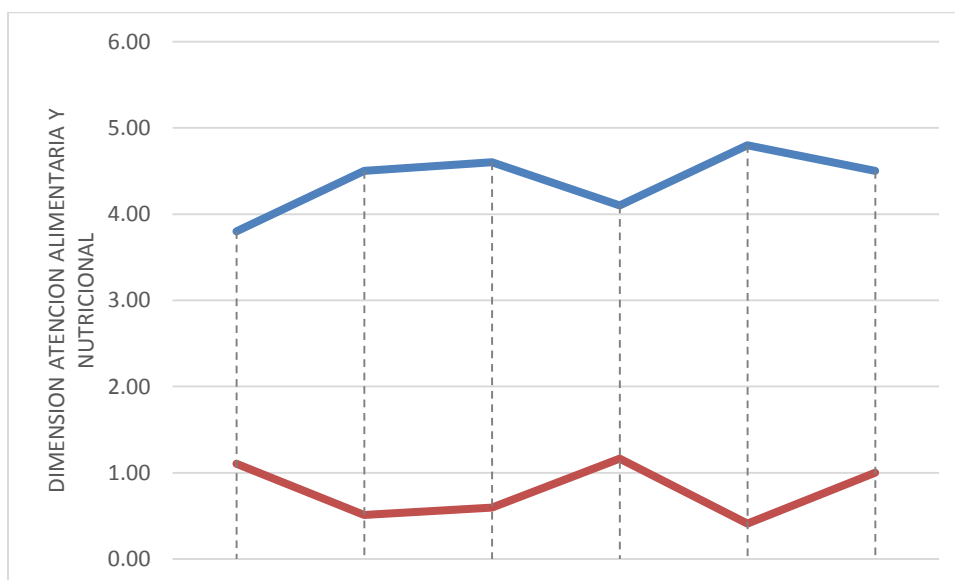
Descripción	Dimensión Atención alimentaria y nutricional					
	Usted se encuentra orientado acerca de las comidas programadas para el menú semanal de su niño que proporciona el Programa CUNAMAS	Considera usted que la alimentación otorgada en el programa proporciona los nutrientes suficiente que necesita su niño /niña para su desarrollo	La alimentación que recibe su niño/niña es balanceada de acuerdo a su edad cronológica.	Considera que la ración o cantidad de alimentos son los necesarios para su niño /niña	El programa cuna más cumple con elaborar el menú con los nutrientes suficiente para los infantes menores de 36 meses	Las madres cuidadoras se preocupan que los niños consuman alimentos ricos en proteínas, nutrientes y vitaminas.
N	20	20	20	20	20	20
Mean	3.80	4.50	4.60	4.10	4.80	4.50
Std. Deviation	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre

Fuente: base de datos

El programa Cuna más del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, siempre y casi siempre brinda atención alimentaria y nutricional al grupo de beneficiarios

Figura 5

Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión atención alimentaria y nutricional



Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión salud infantil

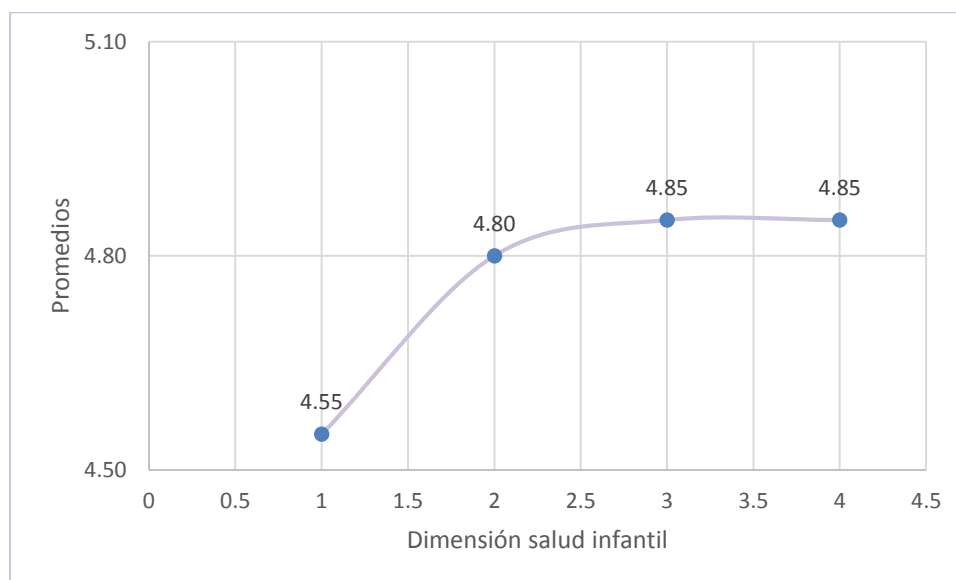
Descripción	Dimensión Salud infantil			
	La cuidadora ejecuta , promueve y acompaña el lavado de manos, antes de ingerir los alimentos	La madre cuidadora usa agua potable o clorada para la desinfección de las manos de los niños(as)	La madre cuidadora tiene agua hervida o tratada para beber, dar de beber a niños y limpieza bucal.	Después de la ingesta de alimentos, la cuidadora ejecuta, promueve y acompaña la práctica de higiene bucal.
N	20	20	20	20
Mean	4.55	4.80	4.85	4.85
Std. Deviation	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

Fuente: base de datos

El programa Cuna más del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, siempre brinda atención de salud infantil para los beneficiarios de su jurisdicción.

Figura 6

Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión salud infantil



Fuente: Tabla 6

Tabla 7

Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión aprendizaje infantil

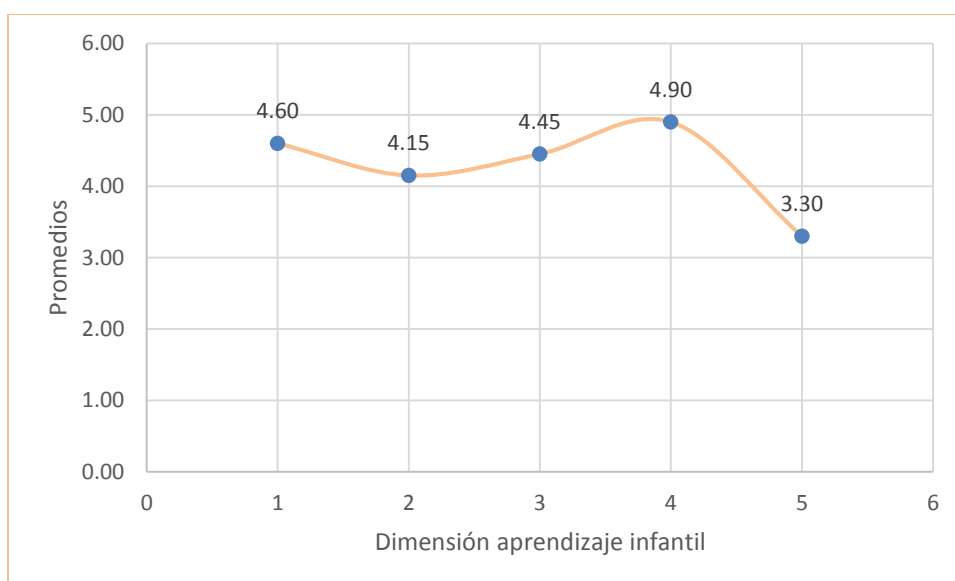
Descripción	Dimensión aprendizaje infantil				
	El niño ó niña reacciona al oír su nombre	Su niño ó niña llama, habla o grita para establecer la relación o acercamiento con los demás.	Su niño ó niña para pedir las cosas o llamar la atención de algún adulto utiliza señales no verbales o verbales.	Su niño ó niña sigue las órdenes verbales.	Su niño participade actividades cotidianas a su edad como gatear, correr, saltar, caminar, garabatear, etc
N	20	20	20	20	20
Mean	4.60	4.15	4.45	4.90	3.30
Std. Deviation	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Algunas veces

Fuente: base de datos

El programa Cuna más del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, siempre y casi siempre brinda atención de aprendizaje infantil, sin embargo algunas veces los niños participan de actividades cotidianas a su edad como gatear, correr, saltar, caminar, garabatear, etc

Figura 7

Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión aprendizaje infantil



Fuente: Tabla 7

Tabla 8

Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión trabajo con familias

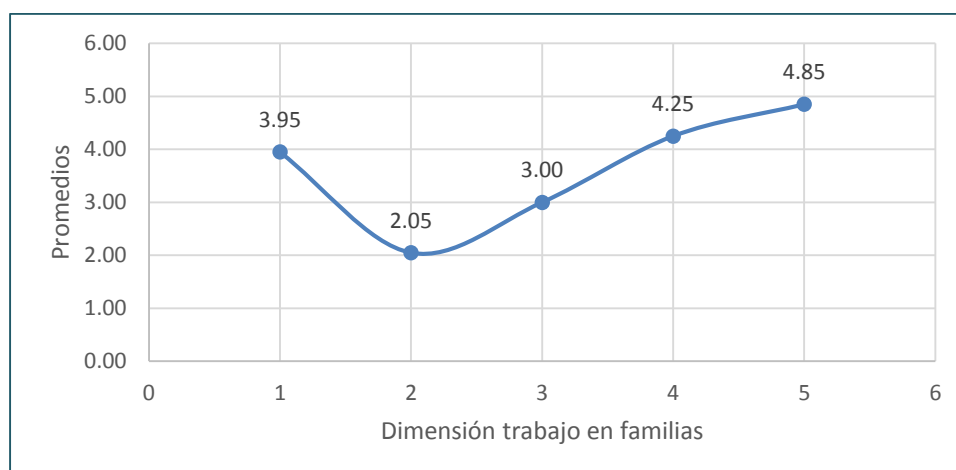
Descripción	Dimensión trabajo con familias				
	Usted ha recibido la visita a su domicilio del personal del programa Cuna Más.	Ha recibido asistencia técnica sobre conocimientos del cuidados que recibe el niño por el programa Cuna Mas	Se ha realizado intercambio de experiencia entre familias.	Ha recibido por parte del programa materiales educativos con la finalidad de promover el aprendizaje y juegos de su niño o niña que lo estimulen en su desarrollo	El programa vigila, supervisa y/o monitorea el crecimiento y desarrollo de su niño.
N	20	20	20	20	20
Mean	3.95	2.05	3.00	4.25	4.85
Std. Deviation	Casi Siempre	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	siempre

Fuente: base de datos

El programa Cuna más del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, siempre y casi siempre realiza trabajo con familias, sin embargo, algunas veces se ha realizado intercambio de experiencia entre familias y pocas veces se ha brindado asistencia técnica sobre conocimientos del cuidado que recibe el niño por el programa Cuna Más.

Figura 8

Programa Cuna Más del centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales, dimensión trabajo con familias



Fuente: Tabla 8

V. DISCUSIÓN

Cuna Más es un programa social que tiene como objetivo mejorar el desarrollo de niños y niñas de zonas pobres y especialmente pobres, y busca ayudar a cerrar brechas en el desarrollo cognitivo, social, físico y emocional. Por ello, el Estado peruano asegura que se tomen acciones estratégicas para mejorar las condiciones de la niñez, reconociendo que representan la expresión más clara del desarrollo social y humano de la nación. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2019).

El presente estudio, en virtud a responder la interrogante de investigación y dar respuesta a la misma, ha considerado evaluar satisfacción de los usuarios al programa Cuna Más en la jurisdicción de San Isidro del Distrito de Corrales, Provincia Tumbes, Región Tumbes; siendo esta comunidad en condiciones de pobreza. Al evaluar la satisfacción de los beneficiarios la tabla 1, muestra que los beneficiarios del centro poblado San Isidro del Distrito de Corrales están 100% satisfechos del servicio alimentario del Programa Cuna Más.

Datos similares son reportados por Marín (2020) quien determinó que el nivel de la calidad de servicio del programa CUNA MAS, es adecuado, por ende, se refiere que los usuarios expresan un alto nivel de satisfacción y aceptabilidad. En orden de ideas Martínez (2020); afirma que los beneficiarios del Programa Cuna Más de zonas rurales, se encuentran satisfechos, lo que refuerza la importancia que se tiene a los programas de asistencia alimentaria en el Perú dirigido a la población vulnerable. Otro estudio que refuerza lo descrito, lo reporta Cuenca (2019); quien en su estudio puso en evidencia que la mitad de las familias entrevistadas está satisfecha con el servicio del programa, mientras que los restantes de las familias consultadas refieren que la satisfacción es un nivel regular; esto permite afirmar la importancia de gestionar los servicios sociales desde un enfoque de procesos, para una mejor satisfacción del usuario.

En relación a las dimensiones de la satisfacción; los beneficiarios del programa casi siempre están satisfechos con la calidez humana recibida en el centro de atención, tabla 2, además casi siempre y siempre están satisfechos con la comunicación clara y directa que reciben, tabla 3, por otra parte, casi siempre y

siempre están satisfechos con el apoyo que reciben del centro de atención, tabla 4.

Es decir, la satisfacción del usuario influye decisivamente ya que las características de un producto o servicio se manifiestan en su calidad, por eso toda organización se preocupa por la calidad del producto, servicio o producto, y es también un factor más que afecta al usuario. o la satisfacción del cliente, la calidad de la atención de los colaboradores de la organización. También hay que señalar que los aspectos emocionales o subjetivos de los clientes están relacionados con la mencionada satisfacción. Según Luna (2018), la respuesta emocional también afecta la satisfacción; tales como calidez humana, empatía, amabilidad, comunicación efectiva y sentido de apoyo.

Al analizar los servicios que oferta el programa cunas más, la tabla 5, describe que siempre y casi siempre, el programa brinda atención alimentaria y nutricional al grupo de beneficiarios; además siempre brinda atención de salud infantil, tabla 6; adicionalmente siempre y casi siempre brinda atención de aprendizaje infantil, sin embargo, algunas veces los niños participan de actividades cotidianas a su edad como gatear, correr, saltar, caminar, garabatear; como se muestra en la tabla 7; de otro lado, siempre y casi siempre realiza trabajo con familias, sin embargo, algunas veces se ha realizado intercambio de experiencia entre familias y pocas veces se ha brindado asistencia técnica sobre conocimientos del cuidado que recibe el niño por el programa Cuna Más, como se describe en la tabla 8.

Por lo tanto, es necesario desarrollar la atención integral como un proceso dinámico a lo largo de la vida, que incluya cambios en la formación física y el neurobiológicos de los niños. Para lograr este objetivo, todos los niños, ya sea que estén sanos o tengan una condición médica, deben recibir atención adecuada. Por lo tanto, estos servicios deben considerar aspectos de seguimiento en el momento de la atención para identificar oportunamente los factores de riesgo relevantes para su corrección, y desarrollar medidas preventivas, promocionales y correctivas, de tratamiento (Ministerio de Salud, 2022).

En este sentido, Cuna Más es un programa social focalizado, lanzado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social el 22 de marzo de 2012, cuyo objetivo es llenar vacíos en el desarrollo cognitivo, el bienestar social, físico y emocional de los niños. Su alcance es a nivel nacional y geográficamente a nivel urbano y rural, más aún entre las poblaciones dispersas y excluidas.

VI. CONCLUSIONES

1. El total de los beneficiarios del centro poblado san isidro del distrito de corrales están satisfechos del servicio alimentario del programa cuna más.
2. Los beneficiarios del programa casi siempre están satisfechos con la calidez humana recibida en el centro de atención, además casi siempre y siempre están satisfechos con la comunicación clara y directa que reciben, por otra parte, casi siempre y siempre están satisfechos con el apoyo que reciben del centro de atención.
3. El programa cuna más del centro poblado de san isidro brinda atención alimentaria y nutricional al grupo de beneficiarios; además siempre brinda atención de salud infantil; adicionalmente siempre y casi siempre brinda atención de aprendizaje infantil.
4. En el programa cuna más, algunas veces los niños participan de actividades cotidianas a su edad como gatear, correr, saltar, caminar, garabatear.
5. El programa cuna más, siempre y casi siempre realiza trabajo con familias, sin embargo, algunas veces se ha realizado intercambio de experiencia entre familias
6. En el programa cuna más, pocas veces se ha brindado asistencia técnica sobre conocimientos del cuidado que recibe el niño por el programa cuna más.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se necesitan medidas y técnicas de mejora del programa Cuna Más para seguir logrando mejores niveles de satisfacción en el servicio de alimentos
2. A los acompañantes técnicos y pedagógicos para desarrollar mecanismo de transferencia cognoscitiva a las madres cuidadoras para el fortalecimiento de la estimulación temprana y el seguimiento del desarrollo infantil temprano.
3. Al coordinador regional del programa cuna más, a fin de implementar círculos de intercambio de experiencias entre familias beneficiarias de otras jurisdicciones para un aprendizaje más efectivo.
4. A los acompañantes profesionales y educativos por desarrollar medidas de acompañamiento permanente para la atención integral e integrada a la primera infancia.

REFERENCIAS

- Adriano Huaytán, Y., & Ruiz Aquino, M. (2019). *Calidad de atención integral brindada por madres cuidadoras a niños menores de 3 años, beneficiarios del Programa Nacional Cuna Más, Huánuco*. *Socialium*, 3(2), 56–74. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2019.3.2.574>
- Atalaya Pisco, M. C. (1988). *La satisfacción en los estudiantes de la Universidad Mayor de San Marcos*.
- Banco de Desarrollo de América Latina [CAF]. (2020). *Agenda de nutrición infantil. Nuestra contribución a la lucha contra la desnutrición 2019-2022*. CAF.
- Bestard Comas, J. (2018). *Sobre la Calidad Humana*. PPC-Editorial. www.ppc-editorial.es
- Cáceres Jerez, M. L., Gamboa-Delgado, E. M., & Velasco Herrera, S. M. (2018). *Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados*. *Nutrición Clínica y Dietética Hospitalaria*, 38(3), 93–103. <https://doi.org/10.12873/383caceres>
- Carretero González, C. (2017). *Lenguaje Claro. Comprender y hacernos entender*. Clarity.
- Castillo, L. E., & Huarancca, M. (2022). *Perú: Historia de dos pobrezas*. *Banco Central de Reserva Del Perú*, 1–33.
- Dongyu, Q., Hougbo, G. F., Russel, C., Beasley, D., & Adhanom Ghebreyesus, T. (2022). *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2022. Versión Resumida*. <https://doi.org/10.4060/cc0640es>
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020*. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), e1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Fachado, A. A., Menéndez Rodríguez, M., & González Castro, L. (2013). *Apoyo social: Mecanismos y modelos de influencia sobre la enfermedad crónica*. *Para Saber De...*, 19, 118–123.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2019). *Cuidado para el*

Desarrollo Infantil.

- Foo, L. (2021). *Los programas de inclusión económica ya benefician a 92 millones de personas en todo el mundo*. Banco Mundial.
- González Sánchez, R. F. (2020). *¿Por qué los beneficiarios de la Leche Liconsa abandonan el programa? Análisis de su satisfacción y percepción de inseguridad en el estado de Colima en 2018*. *Revista de Economía Regional y Sectorial*, 12(1), 109–131.
- Guerrero Ramo, C. (2001). *Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud*. McGraw Hill Interamericana.
- Guillén Rosario, M. del P. (2019). *La eficacia en la implementación del programa social alimentario para el combate a la pobreza, aplicado por la Secretaría de Desarrollo Social de Veracruz en las zonas rurales y urbanas del municipio de Xalapa, Veracruz, 2016-2018*. *Ciencia Administrativa*, 1.
- Hidalgo-Fuentes, S., Martínez-Álvarez, I., Tijeras-Iborra, A., & Sospedra-Baeza, J. (2022). *Relación entre la inteligencia emocional y el apoyo social con el bienestar subjetivo: un estudio transcultural España-Ecuador*. *Revista de Psicología de La Salud*, 10(1), 41–53.
<https://doi.org/10.21134/pssa.v10i1.800>
- Kotler, P. (2001). *Dirección de marketing: La edición del milenio*. Pearson Educación.
- Llanos Urquía, W. H., & Hidalgo Velayarce, V. (2018). *Programa Cuna Más y su importancia en el desarrollo infantil de niños y niñas del Distrito de Chachapoyas (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Luna Japan, E. A. (2018). *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Malpass, D. (2022). *El Banco Mundial anuncia acciones previstas para responder a la crisis mundial de alimentos*. Banco Mundial.
- 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*, 4(12), 87–157.
- Mendoza Velarde, L. (2018). *Calidad Humana en enfermería y su influencia en la Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina, Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, 2015 (Tesis de Maestría)*. Universidad

Alas Peruanas.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2019). *Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social a 2030*.

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2022). *Presupuesto de los Programas Sociales a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS*. <http://www.congreso.gob.pe/dgp/Didp/index.html>

Ministerio de Salud. (2022). *Ministerio de Salud*. Gob.Pe.

Organización Panamericana de la Salud. (2010, October 3). *Seguridad Alimentaria y Nutricional*.

Pérez, D. (2006). *La fidelización de los clientes. Técnica CRM. Las nuevas aplicaciones del marketing moderno*. EOI.

Pozada Limo, E. (2020). *Programa Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en el centro de atención del poblado PampaGrande, distrito de Tumbes, 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Tumbes.

Ramírez, J., Pérez, J., & Lanne-Lenne, L. (2019). Lectura fácil y lenguaje claro del acceso a la información al derecho a comprender. *Cuadernos de La Guardia Civil N°58*, 91–107. <http://www.guardiacivil.es/es/institucional/Cuader->

Ramos, G., Elorza, M. E., & Pérez, S. M. (2021). Políticas alimentarias locales en Argentina: un caso de estudio. *Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 31(57). <https://doi.org/10.24836/es.v31i57.1091>

Reyes, J. (2018). *Influencia del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Mas para mejorar el desarrollo infantil en los niños y niñas usuarios del centro poblado el Milagros del distrito de Huanchaca año 2017 (tesis de postgrado)*. Universidad Nacional de Trujillo.

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–231. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Salazar, N. (2015). *La atención integral en el desarrollo infantil de los niños y niñas me-nores de 3 años del Wawa Wasi Institucional - Sunarp. (Tesis de postgrado)*. Universidad Cesar Vallejo.

- Sánchez-Caravaca, F., Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín, E., & Sarasola, J. L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*, 39(1), 179–194. <https://doi.org/10.16888/INTERD.2022.39.1.11>
- Sarmiento Prieto, S. R. (2020). *Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tinco Rojas, L. E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Valle Taiman, A. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación* (Pontificia Universidad Católica del Perú, Ed.). Biblioteca Nacional del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182854>
- Vallejos-More, L. A., Rodríguez de Peña, N., & Campaña-Briones, G. (2022). Gestión del servicio alimentario para potenciar la nutrición escolar. *Polo Del Conocimiento*, 7(3), 578–600. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3750>
- Vargas Quiñones, M. (2006). *Calidad y servicio (conceptos y herramientas)*. 2da Ed. TrillaS.
- Vásquez Medina, D. M. (2022). *Calidad de atención de Salud y Satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Puche, N., Velásquez, M., Núñez, Y., & Rangel, H. (2021). *Sistemas de Gestión de la Calidad: una visión general desde sus inicios hasta la actualidad*.
- Zeithaml, V. A. , & M, B. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa.*(2ªed.). McGraw-Hill.
- Cuenca, E. (2019). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Marín, K. (2020). *Calidad de servicios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Altiplano, Puno.
- Martínez, E. (2020). *La gerencia social y calidad del servicio en el programa*

Nacional Cuna Más Ancash. Tesis de posgrado, Universidad Nacional Antúnez de Mayolo, Ancash.

Velásquez, E. (2021). *Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Anexo 1 Operacionalización de las variables de estudio

Variabl e	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimension es	Indicadores	Escala	Instrumento
Programa Cuna Más	Atención integral a niños menores de 36 meses y mujeres embarazadas en zonas urbanas y rurales en extrema pobreza y carencia (MIDIS, 2020)	Involucra la medición de las dimensiones: Atención alimentaria y nutricional; Salud infantil y Aprendizaje infantil	Atención alimentaria y nutricional	Conoce la programación del menú del día	Likert	cuestionario
				Su infante recibe una buena alimentación		
				Su niño o niñas recogen las cantidades necesarias de los alimentos.		
				Es de gran soporte para usted la alimentación que recibe su niño		
			Salud Infantil	Cuidados preventivos Atención e higiene		
			Aprendizaje infantil	Reacción Comunicación Intervención		
			Trabajo con familias	Visita domiciliaria Asistencia y experiencia Material educativo Actividades de monitoreo al niño para constatar su progreso		
Satisfacción del servicio alimentario	semáforo de calidad de atención ofrecida en los servicios sociales (Ramos F, 2020)	Implica una medida de las dimensiones: Calidez Humana; Lenguaje claro y directo y Apoyo	Calidez Humana	El personal del programa social brinda seguridad a sus usuarios. El representante del programa responde con la seguridad en el servicio alimentario La estructura del	Likert	Cuestionario se utilizando la escala de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3). Casi siempre (4) Siempre (5)

				<p>programa social acredita las exigencias de los usuarios</p> <p>Se considera escuchada/o por los representantes del programa social cuando les manifiestan las dificultades de los beneficiarios</p> <p>Los trabajadores del programa social los trata con respeto, calidez humana y preocupación</p> <p>El responsable del programa entiende sus escaseces</p>		
			Lenguaje claro y directo	<p>el programa representa un gran ayuda económica para usted</p> <p>la información correspondiente por el personal del programa social es clara y comprensible</p> <p>el personal del programa social le dio un lugar para preguntar dando respuestas en lenguaje que usted entienda</p> <p>el personal del programa social se toma el tiempo suficiente para preguntar y</p>		

				<p>aclarar sus dudas</p> <p>el usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado</p>		
			Apoyo	<p>Se siente con la seguridad de contar con el apoyo y cuidado de la familia</p> <p>el programa les brinda enseñanza, charlas para una mejor formación a los beneficiarios</p> <p>el proceso que se requiere realizar un procedimiento , el personal encargado del programa social solicita su aprobación</p> <p>se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social</p> <p>usted ha contado con apoyo cuando los niños son pesados y tallados por médicos</p>		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

I. Presentación

Estimada Madre de familia:

Reciba un saludo cordial mediante el presente cuestionario se pretende recoger información para la investigación con fines de optar por el grado académico de maestro en gestión pública y gobernabilidad titulada “Programa Cuna-Más y la satisfacción del servicio alimentario en el Centro de Atención del centro poblado San Isidro – Distrito de Corrales”, agradezco su gentil apoyo en el desarrollo del presente cuestionario para el cual debe tener en cuenta las siguientes instrucciones.

II. Instrucciones

A continuación, se descubrirá proposiciones sobre aspectos afines con el Programa Cuna-Más y la satisfacción del servicio alimentario en el Centro de Atención del centro poblado San Isidro – Distrito de Corrales Cada una de las preguntas tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que se refleje mejor la evaluación y la satisfacción entre las madres de familia. Lea cuidadosamente cada propuesta y marque con una equis (X), deberá entregar el cuestionario después de marcar la respuesta a la opción de las interrogaciones planteadas.

Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Datos generales

Apellidos: _____ Nombres: _____

DNI: _____ Teléfono Celular: _____ Distrito al que pertenece: _____

Grado de instrucción marque con una (X) las siguientes alternativas:

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| a. Primaria completa | <input type="checkbox"/> | e. Superior universitaria completo | <input type="checkbox"/> |
| b. Primaria incompleta | <input type="checkbox"/> | f. Superior universitaria incompleta | <input type="checkbox"/> |
| c. Secundaria completa | <input type="checkbox"/> | g. Superior técnica completa | <input type="checkbox"/> |
| d. Secundaria incompleta | <input type="checkbox"/> | h. Superior técnica incompleta | <input type="checkbox"/> |

III. Variable 1. Evaluación del Programa Cuna Más

Dimensión Atención alimentaria y nutricional					
ITEMS	1 nunca	2 pocas veces	3 Algunas veces	4 casi siempre	5 siempre
1					
2					
3					
4					
5					
6					
Variable 1. Dimensión Salud infantil					
ITEMS	1 nunca	2 pocas veces	3 Algunas veces	4 casi siempre	5 siempre
7					
8					
9					
10					
Dimensión Aprendizaje infantil					
ITEMS	nunca	2 pocas veces	3 Algunas veces	4 casi siempre	5 siempre
11					
12					
13					
14					

15	Su niño participa de actividades cotidianas a su edad como gatear, correr, saltar, caminar, garabatear, etc.					
Dimensión Trabajo con familias						
ITEMS		1 nunca	2 pocas veces	3 Algunas veces	4 casi siempre	5 siempre
16	Usted ha recibido la visita a su domicilio del personal del programa Cuna Más.					
17	Ha recibido asistencia técnica sobre conocimientos del cuidados que recibe el niño por el programa Cuna Mas					
18	Se ha realizado intercambio de experiencia entre familias.					
19	Ha recibido por parte del programa materiales educativos con la finalidad de promover el aprendizaje y juegos de su niño o niña que lo estimulen en su desarrollo.					
20	El programa vigila, supervisa y/o monitorea el crecimiento y desarrollo de su niño.					

IV. Variable 2. satisfacción del servicio alimentario

ITEM						
Dimensión Calidez Humana		1 nunca	2 pocas veces	3 Algunas veces	4 casi siempre	5 siempre
1	El personal del programa cuna más les brinda la confianza y garantía a sus usuarios. Sobre el programa					
2	El personal encargado del programa les brinda la garantiza, la confianza con el servicio alimentario.					
3	El programa social cuna más se organiza para cumplir con los requerimientos de su población usuarios.					
4	Se siente escuchada(o) y comprendida/o por los encargados del programa cuando les explica los problemas de los Usuarios o de sus hijos.					
Dimensión Lenguaje claro y directo		1 nunca	2 pocas veces	3 Algunas veces	4 casi siempre	5 siempre
7	El programa representa un gran beneficio económico para usted y su familia.					
8	El personal del programa social utiliza un lenguaje sencillo , claro , preciso, entendible, la información proporcionada					
9	El personal del programa social le dio un espacio adecuado para realizar preguntas dando una respuesta utilizando lenguaje entendible.					
10	El personal de cuna mas se toma el tiempo suficiente para clarear, explicar y aclarar las dudas sobre la atención brindada.					
Dimensión: Apoyo		1 nunca	2 pocas veces	3 Algunas veces	4 casi siempre	5 siempre

12	Cree usted que puede contar con el soporte y la atención de la familia por el personal del programa.					
13	El personal encargado brinda capacitación, asistencia técnica, charlas etc. Para una mejor atención de los usuarios.					
14	En caso que se requiere realizar una actividad, el personal de cuna más solicita el consentimiento del comité de gestión o de las familias usuarios					
15	El programa social cuna más. le brinda seguridad y protección cuando es atendido por su personal					
16	Cuenta con el apoyo del personal de cuna más para realizar el tamizaje, pesado por los médicos a los niños para su control.					

Anexo 3 Confiabilidad alfa de crombach

Instrumento: satisfacción del programa cuna más.																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
piloto 1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	76
piloto 2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	52
piloto 3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	68
piloto 4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	58
piloto 5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	65
piloto 6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	65
piloto 7	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	58
piloto 8	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	68
piloto 9	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	58
piloto 10	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	68
Varianza	0.36	0.41	0.49	0.49	0.56	0.69	0.24	0.36	0.41	0.6	0.49	0.56	0.56	0.81	0.69	0.56	44.44
Suma	8.3																

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

k	8
S(i)	8.3
St	44.4

Sección 1 1.14
 Sección 2 0.81

Alfa = 0.93

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Crombach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90. En conclusión es instrumento es confiable para su aplicación.

Ficha de validación de encuesta (Experto 01)



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: Programa Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.																			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACION																						5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la Investigación																			96																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90																						

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la Investigación																			96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de la Investigación																		95		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e Indicadores																			100	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la Investigación																			100	

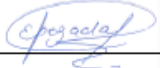
Puntaje: 862 (Ochocientos sesenta y dos)

Promedio 95.77 (Noventa y cinco, setenta y siete)

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 28 de julio del 2022

Nombre y Apellidos Pozada Limo Ermi Kattia
 DNI 16725591
 Teléfono 996467894
 E-mail: epozada1@gmail.com


 Mg. Pozada Limo Ermi Kattia

Anexo 05: Constancia de validación- Experto 01



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Pozada Limo Ermi Kattia; con DNI 16725591, de profesión Ingeniera Química; Magister en Gestión Pública; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes, 26 de julio del 2021.

Apellidos y Nombres: POZADA LIMO ERMÍ KATTIA
DNI : 16725591
Especialidad : MAGISTER EN GESTION PUBLICA
E-mail : epozada1@gmail.com

Mg. Pozada Limo Ermi Kattia

Anexo 06: Ficha de validación de encuesta (Experto 02)



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: Programa Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVAC.														
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACION																						5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Este formulado con un lenguaje apropiado									43																															
2. Objetividad	Este expresado en conductas observables									47																															
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación									45																															
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items											58																													
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.											54																													

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												60								
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación											52									
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores													61							
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación											50									

Puntaje:) 470

Promedio: 62.2

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 01 de agosto del 2022

Nombre y Apellidos : WALTER JAVIER CASTAÑEDA GUZMAN
 DNI : 17804496
 Teléfono : 949797470
 E-mail: : wcasta@gmail.com

FIRMA

Anexo 07: Constancia de validación- Experto 02



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Walter Javier Castañeda Guzmán; con DNI N° 17804496, de profesión Lic. Estadística; Magister en docencia en el nivel superior, Doctor en Ciencias de la educación; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los Instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la Investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes, 01 de agosto del 2022.

Apellidos y Nombres : Walter Javier Castañeda Guzmán
DNI : 17804496
Especialidad : Lic. Estadística
E-mail : wcasta@gmail.com

Anexo 08: Ficha de validación de encuesta (Experto 03)



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: Programa Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado san Isidro-Distrito Corrales

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVAC.
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Este formulado con un lenguaje apropiado																			90		
2. Objetividad	Este expresado en conductas observables																				85	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				88	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				86	

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación																				85
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				85
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				86

Puntaje: OCHOCIENTOS SESENTA Y UNO (861)

Promedio : NOVENTA Y CINCO, SESENTA Y SEIS (86.88)

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 29 de julio del 2022

Nombre y Apellidos : César Bailadares Atoche
 DNI : 00231696
 Teléfono : 943122484
 E-mail : cesarballadares@hotmail.com

Anexo 09: Constancia de validación- Experto 03



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, César Balladares Atoche; con DNI 00231696; profesión Licenciado en Ciencias Sociales, Doctor en Educación; desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad César Vallejo, sede Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los Instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la Investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, 29 de Julio del 2022.

Apellidos y Nombres: César Balladares Atoche

DNI : 00231696

Especialidad : Doctor en Educación – Licenciado en Ciencias sociales

E-mail : cesarballadares@hotmail.com

:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "PROGRAMA CUNA MÁS Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO EN CENTRO DE ATENCIÓN DEL CENTRO POBLADO SAN ISIDRO-DISTRITO CORRALES", cuyo autor es RAMIREZ AGUAYO BLANCA ROSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 11 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESUS DNI: 42830121 ORCID 0000-0002-1162-8755	Firmado digitalmente por: CLLAUCECT el 19-08- 2022 22:51:12

Código documento Trilce: TRI - 0410628