



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



**CALIDAD DE SERVICIOS DEL PROGRAMA CUNA MÁS EN
EL CENTRO INFANTIL DE ATENCIÓN INTEGRAL DE**

SALCEDO - 2017

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. KATERIN VANECSA MARIN PANCCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

*Esta tesis está dedicada a Dios y P.V.
quien supo encaminarme en buen camino,
dándome fuerzas para seguir adelante y no
desmayar en los problemas que se
presentaban, enseñándome a encarar las
adversidades sin perder nunca la dignidad.*

*A mis padres por su apoyo, consejos
comprensión, ayuda en los momentos
difíciles y apoyarme con los recursos
necesarios. Me han dado todo para
formarme en principios valores,
carácter y perseverancia, para conseguir
mis objetivos.*

*A Daniel que en todo momento me
supo apoyar y alentar en mi formación
profesional, a Sunggil y Amir Franco
motivos de vida.*



AGRADECIMIENTO

A nuestro padre celestial, por su amor infinito, por guiarme el camino y bendecirme para cumplir mi propósito.

- Mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, facultad de ciencias sociales y a la escuela profesional de sociología, por darme la oportunidad de estudiar y a toda la plana docente que me guiaron a ser profesional.
- A mi director de tesis Dr. Juan Inquilla Mamani por su paciencia y ayuda, por su profesionalismo como docente, por sus consejos, que ayudaron a cumplir esta investigación.
- Así mismo mi agradecimiento a mis jurados Dr. Miguel Ángel Limache Rivas, Dr. Fermín Chaiña Chura, Dr. Edgar Quispe Mamani quienes me brindaron su apoyo académico con experiencia profesional para hacer realidad este trabajo de investigación.
- En mi camino y vida profesional son muchas las personas que me apoyaron con sus consejos, ánimo, compañerismo, como también críticas constructivas a ellos mi inmenso agradecimiento fraternal.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ACRONIMOS

RESUMEN.....11

ABSTRACT12

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA15

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....17

1.2.1. Pregunta general 17

1.2.2. Preguntas específicas..... 17

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN18

1.3.1. Hipótesis general 18

1.3.2. Hipótesis específicas 18

1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO18

1.5. JUSTIFICACIÓN19

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN20

1.6.1. Objetivo general 20

1.6.2. Objetivos específicos..... 21

1.7. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN21

1.7.1. Localización geográfica 21

1.7.2. División política 21

1.7.3. Clima, fauna y flora..... 22



1.7.4. Población total.....	22
1.7.5. Aspecto educativo	22
1.7.6. Actividad económica.....	22

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES	24
2.2. MARCO TEÓRICO.....	32
2.2.1. Políticas sociales.....	32
2.2.2. Políticas de apoyo social.....	33
2.2.3. Marco Normativo del Programa Nacional CUNA MÁS.....	35
2.2.4. Atención al cliente o usuario	36
2.2.5. Calidad de servicio	37
2.2.6. Programas sociales	40
2.3. MARCO CONCEPTUAL	42
2.3.1. Servicios	42

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
3.3. NIVEL	47
3.4. UNIDAD DE OBSERVACIÓN.....	47
3.5. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	48
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	49
3.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	51

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN



4.1. ASPECTOS GENERALES DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CIAI –SALCEDO	53
.....	
4.2. NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS DIMENSIONES DE CONFIABILIDAD Y ELEMENTOS TANGIBLES.....	54
4.3. NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS DIMENSIONES DE SEGURIDAD, EMPATÍA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA.	64
4.4. DISCUSIÓN.....	82
4.5. PRUEBAS DE HIPÓTESIS	85
4.5.1. Primera hipótesis específica	85
4.5.2. Segunda hipótesis específica	87
V. CONCLUSIONES.....	92
VI. RECOMENDACIONES	93
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS.....	97

Área: Política, gestión pública y planificación

Tema: Calidad de servicios

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 17 de noviembre del 2020



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población usuaria del CIAI.....	47
Tabla 2. Operacionalización de la variable de estudio	51
Tabla 3. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.....	54
Tabla 4. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	57
Tabla 5. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.....	60
Tabla 6. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	62
Tabla 7. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de seguridad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.....	64
Tabla 8. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de empatía de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	67
Tabla 9. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	70
Tabla 10. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de seguridad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.....	73
Tabla 11. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de empatía de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.....	75
Tabla 12. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	78
Tabla 13. Percepción recibida de la calidad de servicio de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.....	80



Tabla 14. Percepción esperada de los usuarios de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	81
Tabla 15. Estadístico de prueba, dimensión confiabilidad	86
Tabla 16. Estadístico de prueba, dimensión tangibilidad	87
Tabla 17. Estadístico de prueba, dimensión seguridad.	88
Tabla 18. Estadístico de prueba, dimensión empatía.	89
Tabla 19. Estadístico de prueba, dimensión capacidad de respuesta.	90



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	55
Figura 2. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	58
Figura 3. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	60
Figura 4. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	62
Figura 5. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de seguridad del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	65
Figura 6. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de empatía del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	68
Figura 7. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	71
Figura 8. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de seguridad del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	74
Figura 9. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de empatía del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	76
Figura 10. Percepción esperada de la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	78
Figura 11. Percepción recibida de la calidad de servicio del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	80
Figura 12. Percepcion esperada de la calidad de servicio del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.	82



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

MIDIS	:	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PNCM	:	Programa Nacional CUNA MAS
CIAI	:	Centro Infantil de Atención Integral
MINSA	:	Ministerio de Salud del Perú
SIS	:	Seguro Integral de Salud
CRED	:	Control de Crecimiento y Desarrollo
FONCODES	:	Fondo de cooperación para el desarrollo social
UNICEF	:	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
PRONAMACH	:	Programa Nacional de Manejo de Cuencas Hidrográficas y Conservación de Suelos



RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito de conocer la “Calidad de servicios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo - 2017” y conocer el nivel de servicios en las dimensiones de confiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. La metodología utilizada es de carácter mixta, de tipo descriptivo y explicativo. Para medir la calidad del servicio del Programa Nacional CUNA MÁS en el CIAI de Salcedo, la técnica utilizada fue la encuesta modelo SERVQUAL y como instrumento la escala de Likert de tipo ordinal, la cual permitió obtener de manera sistemática la satisfacción de los usuarios y el índice de calidad en el servicio entregado. Se trabajó con una muestra de 70 familias usuarias. Las pruebas de hipótesis se realizaron con la prueba de Chi cuadrado al 95% de confianza. Los resultados respecto a la calidad de servicio nos permiten atribuir que existe una equivalencia entre el servicio de calidad percibida y esperada (44.29 % para ambos indicadores) en la dimensión de confiabilidad. En la dimensión elementos tangibles lo percibido fue de 40% en el nivel muy satisfecho y la expectativa era de 40% de satisfactorio, con lo que se prueba que la calidad de servicio percibido fue similar a las expectativas. Lo mismo sucede con las dimensiones como “Seguridad” (42.86 %) y “Empatía” (44.29 %); es decir, no existe diferencia entre lo esperado y lo percibido, por lo tanto se ubica en el nivel satisfactorio. Para la dimensión “capacidad de respuesta” se obtuvo que un 37.14% el servicio recibido se ubica en nivel satisfactorio y a diferencia del servicio esperado un 51.43% en nivel satisfecho; es decir, la expectativa fue mayor a lo percibido. Se concluye que el nivel de la calidad de servicio del programa CUNA MAS en el CIAI se ubica en el nivel intermedio entre regular y buena, según las dimensiones estudiadas.

Palabras clave: Calidad de servicio, elementos tangibles, empatía, fiabilidad y seguridad



ABSTRACT

The purpose of this study is to know the "Quality of services of the CUNA MÁS program at the Centro Infantil de Attention Integral de Salcedo - 2017" and to know the level of services in the dimensions of reliability, tangible elements, security, empathy and capacity for reply. The methodology used is mixed, descriptive and explanatory. To measure the quality of the service of the CUNA MÁS National Program at the CIAI of Salcedo, the technique used was the SERVQUAL model survey and as an instrument the Ordinal Likert scale, which made it possible to systematically obtain user satisfaction and quality index in the service delivered. We worked with a sample of 70 user families. Hypothesis tests were performed with the Chi square test at 95% confidence. The results regarding the quality of service allow us to attribute that there is an equivalence between the perceived and expected quality service (44.29% for both indicators) in the reliability dimension. In the tangible elements dimension, what was perceived was 40% at the very satisfied level and the expectation was 40% satisfactory, which proves that the perceived quality of service was similar to expectations. The same happens with dimensions such as "Safety" (42.86%) and "Empathy" (44.29%); that is, there is no difference between what is expected and what is perceived, therefore it is located at the satisfactory level. For the dimension "response capacity", it was obtained that 37.14% of the service received is at a satisfactory level and, unlike the expected service, a 51.43% is at a satisfied level; that is, the expectation was greater than what was perceived. It is concluded that the level of quality of service of the CUNA MAS program at the CIAI is located at the intermediate level between fair and good, according to the dimensions studied.

Keywords: Quality of service, tangible elements, empathy, reliability and security



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Actualmente la niñez en la primera infancia es y ha sido una población vulnerable, que debido a sus edades requieren de mayor atención y cuidado, como lo señala Torres (2015) el desarrollo del cerebro del niño alcanza un 85% y 95% es por ello que se debe tener mucho cuidado con el tipo de calidad de educación y alimentación que se le brinda para que pueda alcanzar un buen desarrollo educativo, psicológico y emocional de los niños porque atención integral implica todo ello y mucho más, Desde el estado se asume el rol a través del Ministerio de Inclusión y Desarrollo Social (MIDIS) que va siendo coberturado a través de los programas sociales, como es el Programa Nacional CUNA MAS según el modelo de cogestión a través de los comités de gestión y consejos de vigilancia, en donde la gestión de servicios es el factor determinante de la calidad de servicios y desde las familias con la atención primaria básica; donde la niñez requiere de atención en sus necesidades como es la seguridad, protección, salud, nutrición, juegos, desarrollo de habilidades, aprendizaje. Dado la situación muchas familias pobres y en extrema pobreza se ven interesados en recibir ayuda desde el estado para cubrir los espacios vacíos que tienen al no poder afrontar debido a su condición por tal motivo acuden a los centros de cuidado diurno para su desarrollo y óptimo crecimiento de las niñas y niños.

El Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo tiene una población objetivo de 80 niños y niñas entre los 6 meses hasta los 36 meses que están seleccionados en salas de bebés, gateadores, caminantes y exploradores según sus edades y que provienen de diferentes tipos de familias por lo que las razones para investigar obedecen a hacer una evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicios de atención que prestan las madres



cuidadoras y/o actores sociales en el Centro Infantil de Atención Integral donde la población objetivo para la presente investigación son las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más porque permitirá promover una cultura de tipo fiscalizador a través de la vigilancia de los servicios sobre la prestación y calidad de servicio.

Con la realización del estudio se buscó evaluar la calidad de servicios, mediante el modelo SERVQUAL, que nos servirá de base para nuevos estudios similares en otros Centros Infantiles de Atenciones Integrales de nuestra región y en ámbitos geográficos diferentes de nuestro país. Con lo expuesto en lo anterior en el aspecto educacional se propone ofrecer algunas recomendaciones para que pueda colaborar en el enriquecimiento de las prácticas que se desarrolla dentro del programa, así como en la definición de futuras políticas de atención a la primera infancia.

Los resultados del estudio indican que el nivel de calidad de servicio en la dimensión de confiabilidad fue percibida satisfactoria y como expectativa muy insatisfecho, en la dimensión elementos tangibles lo percibido fue muy satisfecho y la expectativa como satisfactorio, mientras que en la dimensión seguridad fue percibida como satisfactoria y en expectativa satisfactorio, para la empatía lo percibido fue satisfactorio y en la expectativa también satisfactorio, en capacidad de respuesta se percibió satisfactorio y en expectativa satisfecho, se concluye que la calidad de servicio del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral Salcedo, fue en lo percibido como satisfactorio y la expectativa también como satisfactorio.

En el Primer Capítulo se realiza el planteamiento del problema de investigación, que incluye la descripción del problema general, formulación de las preguntas de investigación, antecedentes del problema investigado, justificación de la investigación y el objetivo general y específicos. En el Segundo Capítulo se construye el marco teórico y conceptual de las variables de la investigación, hipótesis general e hipótesis específicas,



operacionalización de las variables y la utilidad de la investigación. En el Tercer Capítulo se detalla el diseño metodológico de la investigación, tipo de investigación; población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el Cuarto Capítulo se desarrolla la caracterización del área de investigación. En el Quinto Capítulo se realiza una exposición y análisis de los resultados de la investigación, exponiendo en forma de tablas y figuras los mismos, de los resultados derivados del capítulo anterior determinamos las conclusiones y recomendaciones.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la última década en el país se ha implementado una serie de programas sociales que tienen como objetivo ayudar y beneficiar a la población que se encuentra en los niveles de pobreza y pobreza extrema. es importante conocer la calidad de servicios, para saber si los costos de los programas sociales ayudan a reducir la brecha de pobreza y pobreza extrema y mejorar la condición de vida de los usuarios, beneficiarios a partir de un programa social en el que están inscritos. Donde Según Pastor (2012) brinda, “recomendaciones de política mencionadas para reducir la pobreza y la desigualdad se encuentra la gestión por resultados de los programas sociales y de todo el presupuesto, la evaluación de la continuidad de los programas sociales y mejoras al sistema de focalización.”

Asimismo, hay dos retos importantes: articular un programa de desarrollo rural que permita generar condiciones para salir de la pobreza, y recuperar la confianza de los inversionistas para aumentar el crecimiento económico y reducir la pobreza mediante el empleo, y las oportunidades en el mercado. En el país, particularmente en nuestra región se da la migración de muchas familias que vienen de la zonas rurales hacia la zona urbana o peri urbana en busca de una mejor calidad de vida y en donde se enfrentan y atraviesan



con la crisis socioeconómica dando lugar a que los padres descuiden el cuidado y atención de sus hijos, sobre todo es la madre quien decide a generar y aportar ingresos al hogar, como consecuencia los niños están obligados prácticamente a asistir a centro de cuidado para suplir el tiempo de la madre fuera de su hogar donde tendrá atención necesaria e integral para el bienestar de sus niñas y niños.

En el año de 1967 el programa Wawa Wasi – Wawa-Uta fue revalorada por el Ministerio de Educación y oficializada en los años 70. En 1994 se refuerza el funcionamiento con la participación de UNICEF de fondos del BID de la Comunidad Económica Europea y del Programa Mundial de Alimentos; en 1996 se le da la denominación de programa nacional de Wawa-Wasi. Desde el año 2012 mediante el D.S. N° 003-2012 MIDIS se crea el programa nacional de Cuna Más sobre la base del programa Wawa-Wasi orientándolo y reforzándolo como programa social.

Por otro lado, en visitas realizadas al Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo, se pudo evidenciar que las labores de adaptación y socialización, desarrollo emocional e intelectual de los niños, se realiza de manera regular, brindando atención integral para atender las necesidades del cuidado diurno; ya que este local de Salcedo es uno de los cinco primeros construidos en la región de Puno, según convenio tripartito entre FONCODES, Programa Nacional CUNA MÁS y la Municipalidad Provincial de Puno (2015) siendo el primero en la provincia. Actualmente tiene todos los servicios implementados y adecuados según necesidad de los niños y también para el personal que labora en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo, a diferencia de años atrás se tenía el cuidado diurno de las niñas y niños en diferentes locales en forma de alquiler o préstamo de la comunidad esto a cargo de una madre cuidadora con 8 niñas y niños, por tanto; los alimentos se transportaba a diferentes salas cunas desde el local principal de cocina a cargo del Programa Nacional CUNA MÁS; sin embargo, también se pudo



observar que algunas actividades requieren un mayor fortalecimiento, a partir de lo cual se realizó la propuesta de llevar a cabo esta investigación, para poder analizar de manera objetiva la calidad de servicio que presta esta institución, por lo que se propuso investigar este aspecto desde la percepción de las familias usuarias.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

Para lo cual formulamos las siguientes interrogantes de investigación:

1.2.1. Pregunta general

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios del Programa Nacional CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo - 2017?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios en las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad del Programa Nacional CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios en las dimensiones de seguridad, empatía y capacidad de respuesta del Programa Nacional CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo - 2017?



1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

El nivel de calidad de servicio ofertado por el Programa Nacional Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo 2017, tiene un nivel satisfactorio en la percepción recibida de las familias usuarias.

1.3.2. Hipótesis específicas

- La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión confiabilidad y tangibilidad es relativamente superior a la percepción esperada debido a que el Programa Nacional CUNA MÁS cuenta con instalaciones, servicios y facilidades que resaltan un alto grado de satisfacción en las familias usuarias en el Centro Infantil de Atención Integral.
- La percepción recibida de las familias usuarias sobre las dimensiones de seguridad, empatía y capacidad de respuesta; es relativamente superior a la percepción esperada de los usuarios del Programa Nacional CUNA MAS en el Centro Infantil de Atención Integral.

1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

La investigación permitió presentar información de primera fuente respecto a la percepción de los usuarios del Programa Nacional CUNA MAS (PNCM), en función a la calidad de servicios recibidos en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo.

La investigación presenta mucha utilidad práctica, puesto que permite conocer cuál es la situación de la realidad actual respecto a la calidad de un servicio social de tanta importancia como es el PNCM, donde se utilizó un instrumento de medición adecuada y validado en muchos estudios relacionados, los resultados serán de utilidad para los



directivos y personal asistencial de este programa, para que a partir de las recomendaciones realizadas se puedan plantear diagnósticos y mejoras sustanciales para un mejor servicio a los usuarios del PNCM en el Centro Infantil de atención integral de Salcedo ubicado en la ciudad de Puno.

1.5. JUSTIFICACIÓN

La primera infancia en nuestro país es una población objetivo para superar brechas de pobreza y extrema pobreza en un futuro, es así, que el estado asume el rol a través del ministerio de desarrollo e inclusión social MIDIS que va siendo coberturado a través de los programas sociales, como es el Programa Nacional CUNA MAS que tiene como objetivo de mejorar el desarrollo infantil temprano de niñas y niños menores de 36 meses de edad en localidades de pobreza y extrema pobreza, brindando atención integral para atender las necesidades del cuidado en salud, nutrición y aprendizaje de niños menores de tres años, además las familias brindan la atención primaria básica; donde la niñez requiere de atención en sus necesidades como es la seguridad, protección, salud, nutrición, juegos, desarrollo de habilidades, aprendizaje es por consecuente llevar a sus niñas y niños a un centro de cuidado diurno que brinda la oportunidad de tener un desarrollo infantil temprano en el PNCM, teniendo presente el acortar las brechas de desnutrición y anemia en las niñas y niños; por medio de la articulación del sector salud entre el MIDIS, MINSA y el SIS según el Convenio Marco de Cooperación interinstitucional, para su atención de control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años - CRED para poder conocer el óptimo desarrollo de los niños en su primera infancia. Dado la situación muchas familias pobres y en extrema pobreza se ven interesados en recibir ayuda desde el estado para cubrir los espacios vacíos que tienen al no poder afrontar debido a su condición por tal motivo acuden a los centros de cuidado diurno para su desarrollo y óptimo crecimiento de las niñas y niños.



El Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo tiene una población objetivo de 80 niños y niñas entre los 6 meses hasta los 36 meses que están seleccionados en salas de bebes, gateadores, caminantes y exploradores según sus edades y que provienen de diferentes tipos de familias. por lo que las razones para investigar obedecen a hacer una percepción recibida y percepción esperada sobre la calidad de servicios de atención que prestan las madres cuidadoras y/o actores sociales en el Centro Infantil de Atención Integral donde la población objetivo para la presente investigación son los tutores, madres y/o padres de las niñas y niños es decir familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más, porque permitirá promover la vigilancia de los servicios y uso eficiente de los recursos para la prestación y calidad de servicio.

Con la presente investigación se realizó el análisis y descripción de la percepción recibida y la percepción esperada sobre calidad de servicios, mediante el modelo SERVQUAL, que nos servirá de base para nuevos estudios similares en otros Centros Infantiles de Atenciones Integrales de nuestra región y en otros ámbitos geográficos de nuestro país. Con lo expuesto en el aspecto educacional se propone ofrecer algunas recomendaciones para que pueda colaborar en el enriquecimiento de las prácticas que se desarrolla dentro del programa, así como en la definición de futuras políticas de atención a la primera infancia.

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Objetivo general

Analizar el nivel de calidad de servicio del Programa Nacional CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo - 2017.



1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de calidad de servicio en las dimensiones de confiabilidad y elementos tangibles.
- Determinar el nivel de calidad de servicio en las dimensiones de seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

1.7. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

1.7.1. Localización geográfica

El presente estudio se realizó en la ciudad de Puno, que está ubicado en la región Puno, distrito y provincia del mismo nombre, específicamente en el centro poblado de Salcedo, urbanización Agricultura s/n; se caracteriza por estar ubicada en la zona sur de la ciudad a una altitud de aproximadamente 3820 msnm, en donde se ubica un local del Programa CUNA MÁS, denominado como Centro Infantil de Atención Integral (INEI, 2011)

1.7.2. División política

La localidad de Salcedo tiene la categoría de Centro Poblado dentro de la provincia de Puno, por lo que cuenta con una Alcaldía que se encarga de prestar los servicios de limpieza, registros de nacimientos y otros propios de un gobierno local. En este distrito se ubican instituciones importantes como es un hospital de EsSalud, un instituto pedagógico y otro tecnológico, así como diversas instituciones educativas de nivel primario y secundario. Además, se tienen diversas organizaciones sociales como son madres del programa Vaso de Leche y otras instituciones de apoyo social (INEI, 2011).



1.7.3. Clima, fauna y flora

En el Centro Poblado de Salcedo el clima es considerado como frío y seco, con una temperatura ambiental promedio de 4° a 16°C, en la estación de invierno (en los meses de junio y julio), la temperatura en la noche desciende hasta -15°C bajo cero y en horas del medio día puede llegar a 22°C. Por encontrarse cercano al lago Titicaca, el clima tiende a ser estable como efecto regulador del mismo. Además de presentar una estación lluviosa de diciembre a febrero, donde se realiza actividad agrícola en las zonas ribereñas al lago y es la época de siembra de los principales cultivos de la zona (INEI, 2011).

1.7.4. Población total

Respecto al lugar de estudio CUNA MAS (2018), indica que Salcedo es un centro poblado ubicado a cinco kilómetros de la ciudad de Puno, que tiene más de 23 mil habitantes, el 70% de la población trabaja para el Estado, seguido de la industria artesanal y la pesca, además de comerciantes independientes que realizan sus actividades en la ciudad de Puno.

1.7.5. Aspecto educativo

En lo que respecta a los servicios educativos presentes en el Centro Poblado de Salcedo, se tienen todos los niveles educativos, desde inicial, primaria, secundaria y superior, por lo que los pobladores de esta zona cuentan con acceso a todos los niveles de formación académica (Cuna Mas, 2018).

1.7.6. Actividad económica

En el Centro Poblado de Salcedo su población se caracteriza porque un alto porcentaje de la misma son servidores públicos, otro porcentaje importante se dedica a la actividad independiente (comercio y otras actividades profesionales), un menor



porcentaje se dedica a actividades agrícolas y ganaderas, puesto que este distrito con el paso de los años se ha constituido en una zona urbana (Cuna Más, 1998)



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.ANTECEDENTES

La investigación implica el análisis de programas sociales, por lo que los antecedentes son internacionales, nacionales y locales.

En el contexto internacional, se tomaron en cuenta a:

Flores y Villareal (2012), en su estudio “Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano afirma que en México el Cuidado del niño sano en la consulta de enfermería permite identificar problemas de salud-enfermedad, mediante la realización y evaluación de cuidados para la promoción, protección, recuperación y rehabilitación del usuario, es una forma de cuidado integral” (p 25). En este estudio buscaron evaluar el cuidado integral de niños sanos controlados a través de sus asistencias al CRED, los resultados indican que los usuarios del programa perciben que existe un mejor cuidado de la salud de niños.

Según, Gómez (2012), en su estudio sobre: evaluación de la calidad de programas de servicios sociales Granada- España, afirma:

Que los resultados muestran una satisfacción muy elevada con el servicio y con las diferentes dimensiones examinadas, enfatizando en que la principal ventaja de los servicios es que les permiten disponer de tiempo para trabajar y además de un cuidado apropiado de sus niños por parte de personal capacitado (p 15). En el CIAI de Salcedo se encuentran familias en estas condiciones que les permite trabajar y estudiar según sea su caso.



Seguel, Urtado, Edwards (2012), en su estudio ¿Qué efecto tiene asistir a Sala Cuna y Jardín Infantil desde los tres meses hasta los cuatro años de edad?, indica:

Que, mediante un estudio longitudinal en la Junta Nacional de Jardines Infantiles en Chile, afirma que una atención personalizada y cariñosa, sensible a las necesidades y características de cada niño y respetuosa de sus ritmos, es una condición necesaria para que los lactantes que asisten a Sala Cuna Menor alcancen buenos resultados, es decir, una relación individual que se asemeja a la que experimentan los bebés que son criados por sus familias (p 38). En cuanto a su desarrollo cognitivo del niño usuario, se requiere de una atención con estímulos para su mejor aprendizaje

Para, Carbonell (2013), en su estudio sobre la importancia de un cuidado de calidad en la primera infancia en Colombia desde su perspectiva señala:

La calidad del cuidado, se refiere a los comportamientos y estrategias que usan los cuidadores principales y en particular la madre, para cuidar, proteger y garantizar la supervivencia de los bebés y los niños pequeños. Se consideran cuidadores principales, todos aquellos adultos familiares y no familiares, padre, abuelos, tíos, niñeras, etc., que apoyan el cuidado, aunque no en forma exclusiva, así como maestras preescolares o de jardines infantiles, vecinos y demás adultos. (p. 57).

Este artículo contribuye a enfatizar la responsabilidad de los padres hacia los hijos en su hogar y en el Centro Infantil de Atención Integral a las madres cuidadoras.



Según, Zibecchi (2013). En su estudio salud, vulnerabilidad y cuidados de la fuerza de trabajo, afirma que:

La demanda de cuidado y la oferta provista por dicho sector es acompañada también por una fuerte presencia de mujeres como proveedoras de cuidado. Muchas de estas mujeres se caracterizaban por ser trabajadoras del ámbito doméstico dedicadas exclusivamente a las tareas domésticas del hogar, la principal labor que realizan las madres cuidadoras se ven reflejadas en el tipo de atención que brinda a cada niño (p. 64).

De la Peña (2014), en la investigación “Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza”, indica que:

La calidad del servicio es un tema de actualidad presente en los discursos políticos, técnicos y de la sociedad en general, así como en los procesos de planificación, programas y proyectos sociales. [...] El ámbito más valorado es el de la «seguridad» y la «confianza» que transmiten los profesionales en el trato, mientras que el aspecto que presenta menor puntuación es su «capacidad de respuesta», entendida como la dificultad que tiene los profesionales de hacer frente y con rapidez a las demandas de los usuarios y usuarias (p. 74).

En esta investigación los actores sociales son de mucha importancia para conocer la calidad de servicios que brinda el CIAI desde la percepción de las familias usuarias.

Dentro del contexto nacional se tomaron los trabajos de investigación siguientes:



Según, Alvares (2017), en la investigación “Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015”, señala que:

Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del servicio de cuidado Diurno del Programa Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015 (sig. bilateral = $.000 < .01$; Rho = $.626$); los resultados dan cuenta que la gestión comunitaria y la gestión por procesos intervienen en la satisfacción de las familias, preponderantemente la gestión comunitaria (p. 12).

Atao (2016), En el estudio “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios; como conclusiones indica:

El usuario percibe todo lo que le rodea desde el momento en que ingresa a la Sub Gerencia y por lo tanto se debe de brindar un servicio de calidad. Los resultados indican un valor “sig” es de 0,043, y 0,000 respectivamente puesto que son menores a 0,05 nivel de significancia; se afirma que existe relación significativa entre la comunicación, elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios; mientras que el valor “sig” es de 0,640 y 0,108 que son mayores a 0,05 el nivel de significancia se afirma que no existe relación significativa entre la competencia, empatía y la satisfacción de los usuarios (p. 16). La percepción esperada dice mucho sobre la calidad de servicio y más aún si se trata de niñas y niños menores a 36 meses como es el caso de esta investigación.



Castillo (2016), el estudio “Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015”, planteó como objetivo general determinar la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción de su usuario externo, aplicó una cuestionario de 21 indicadores divididos en dos secciones, para así determinar las percepciones y expectativas de los usuarios externos con respecto a los servicios brindados y establecer el nivel de calidad del servicio y la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para su satisfacción, y del total de la población se encuestó a la muestra de 368 socios, señala:

Los resultados de la aplicación del cuestionario indican que, los usuarios externos no se encuentran satisfechos con el servicio brindado. Por otro lado, cuando se analizó la importancia de cada una de las dimensiones con la prueba estadística de la correlación de Pearson se obtuvo que, la dimensión más importante es la fiabilidad. Finalmente, se establecen los impactos, con la propuesta de un plan de acción, el cual está detallado en dos fases, además los costos de su implementación y los beneficios que aportaría si se implementara en la cooperativa, para así mejorar la calidad percibida frente a las expectativas de sus usuarios externos (p 24). En el CIAI, la confiabilidad con la madre cuidadora es el actor social principal en el rol que desempeña durante el cuidado diurno.

Según, Chávez (2017), en la investigación “Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú”, mediante un estudio descriptivo y con diseño correlacional, señala que:



Los resultados indican que no todas las dimensiones de la escala SERVQUAL impactan igualmente en la calidad en el servicio. Existe una correlación positiva entre cada una de las dimensiones de la escala SERVQUAL y la calidad del sector, por parte de los clientes. Existen brechas negativas en cada una de las cinco dimensiones analizadas, lo que quiere decir que, en términos generales, las expectativas del cliente no están satisfechas. Se puede afirmar que se presentan defectos en la calidad en el sector. No basta con tener un servicio de buena calidad, las empresas deben apuntar a la excelencia. Las brechas deben subsanarse mediante una oferta de servicio inesperada, que supere las expectativas. Se concluye que existe una importante influencia entre la calidad en el servicio y las dimensiones presentadas en el modelo SERVQUAL, sobre la base de la expectativa y percepción de los usuarios del servicio de transporte terrestre interprovincial con terrapuerto en Lima (p. 35).

Para Chicana (2017), en la investigación “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016”, indica:

Tuvo como objetivo determinar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo multivariable, de diseño no experimental, conformada por dos muestras, la primera por 160 servidores públicos y la segunda por 376 usuarios, ambas muestras fueron de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016, con un muestreo probabilístico estratificado, se recogió la información mediante una encuesta de opinión a través de dos cuestionarios. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva, los resultados indican entre los



niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como deficiente la gestión de la calidad de servicio. Además, se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se evalúa como una gestión ineficiente en la satisfacción del usuario. Luego se dieron las recomendaciones que ayudarán a brindar una mejor calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario (p. 48).

Gago (2017), en el estudio “Servicio de acompañamiento familiar en el programa “Cuna Más” del distrito de Pucara - Huancayo – 2016”, tuvo por objetivo general conocer las mejoras del Servicio de Acompañamiento Familiar en los aspectos de prácticas de crianza de las familias y aprendizaje de los niños del programa “CUNA MÁS” del distrito de Pucara, indica:

El resultado importante es la mejora del aprendizaje del niño en el distrito de Pucara con el Servicio de Acompañamiento Familiar en el Programa “CUNA MÁS”, porque están logrando relacionarse con sus pares y con los adultos, y las familias estimulan su aprendizaje, el 54% de las familias beneficiarias del Servicio de Acompañamiento Familiar de CUNA MÁS contestaron que su niño sonríe cuando la ve, el 95% de las familias mencionaron que sus niños(a) imitan el juego a otros niños, el 100% de las familias contestaron que su niño(a) la identifica cuando la ve; y el 96% de las familias beneficiarias respondió que su niño(a) intenta pronunciar algunas palabras como mamá-papá (p. 58). Durante el cuidado diurno en el CIAI, es necesaria la relación social de niños para su desenvolvimiento y desarrollo personal.



En torno a nivel local, se tomó en cuenta los siguientes trabajos de investigación:

Según, Choque (2013), en la investigación “Evaluación de programas sociales, estudio de caso: programa nacional Cuna Más, zona sur departamento de Puno, 2012”, sostiene que:

En cuanto a los factores que influyen en la participación se considera la edad de la madre, nivel educativo y tipo de vivienda, no obstante, unas variables independientes influyen de manera más significativa que otras en la participación. Se concluye afirmando que el procedimiento metodológico planteado para la evaluación del programa nacional CUNA MÁS, estimando los márgenes de focalización, al igual que los costos y beneficios directos e indirectos, en la zona Sur de la Región Puno, durante el año 2012, es eficaz debido a que el modelo logit permite establecer la relación de la participación de las madres de familia en función de las variables independientes. Predomina el nivel de educación de la madre para su mayor participación en un 6,37% (p 45). El nivel de educación de las madres es un factor determinante para la participación de la cogestión, vigilancia de los servicios.

Según, Charaja y Coaquira (2014), señala que, respecto a la estimulación temprana y su efectividad en el desarrollo psicomotor de niñas y niños de 7 a 12 meses, manifiesta:

En el centro de salud Chucuito, Puno afirma que es efectiva en el desarrollo psicomotor de niñas y niños de 7 a 12 meses, comprobada con la prueba



estadística no paramétrica de Wilcoxon; porque $p(0.000) < \alpha(0.05)$ es decir la estimulación temprana mejora el nivel de desarrollo psicomotor.

El cuidado integral requiere también de una estimulación temprana para su mejor desarrollo y desenvolvimiento social sin embargo son las madres que dejan el cargo a otra persona para reemplazar su labor (p 37).

Como lo indica Cruz (2015), en su estudio sobre: la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la huerta- Puno, afirma:

Que el restaurante “La huerta”, ofrece un servicio regular con respecto a calidad, atendiendo moderadamente las necesidades de sus clientes también se determinó que existen importantes implicaciones en su mayoría para los empleados ya que según el resultado las percepciones (3,022) de la calidad se encuentran por debajo de las expectativas (4,022) de los clientes.

2.2.MARCO TEÓRICO

Para plantear este estudio de investigación se realizó una revisión de diferentes documentos y publicaciones, tanto de manera física como virtual en bibliotecas y sitios de internet como repositorios de tesis y otras fuentes.

2.2.1. Políticas sociales

Rama (2001) lo que define a las políticas sociales, es el objetivo de la universalidad. La noción fundamental es que los seres humanos, por el hecho de ser tales, tienen derechos similares en lo que se refiere a la existencia y la calidad de la misma, con independencia de sus restantes atributos, como son: el sexo, el color de piel, la lengua, la cultura a la que se pertenece, y el poder económico y social. Entorno a su definición una



política social debe guiarse de los principios básicos de la universalidad de los derechos humanos de las personas y la solidaridad hacia la población.

“la política social va unida a la figura del Estado y es en el sistema democrático donde se produce la máxima conexión entre ambos”. En este contexto, por política social se entiende que es un pilar social, con metas y objetivos específicos orientados a cerrar las brechas de pobreza y extrema pobreza para mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población vulnerable.

2.2.2. Políticas de apoyo social

Una política pública es un conjunto de criterios que orientan el comportamiento del Estado respecto de la población. Se habla de tres elementos principales, el primero es la población, en el sentido tradicional (es decir viéndola sólo como población objetivo o factor pasivo), o como factor activo - promotor en el sentido contemporáneo más reciente.

El segundo elemento es el Estado (administración pública o gobierno) como actor o como espacio que recibe la influencia o la presión de la población. El tercero está dado por un conjunto de criterios y líneas de acción que, al comunicar los dos primeros, constituyen las políticas sociales en sentido estricto (Béjar, 2011)

La Política Social forma parte de las políticas públicas y tienen como finalidad buscar el bienestar social, se entiende por bienestar social a la sensación de seguridad y confianza que tiene cada uno de los miembros de una sociedad en el Estado al sentirse protegido de riesgos. Una política social integral, es aquella que contempla 03 elementos básicos: promoción social, previsión social y atención social. Es decir, promover en el sentido de perseguir, una mejoría constante de las condiciones de vida hacia el desarrollo pleno del ser humano, prever los riesgos apelando a la solidaridad; y estar en condiciones de atender rápidamente a quienes sufren situaciones de emergencia (Béjar, 2011)



En general las políticas sociales de apoyo que el gobierno implementa hacia poblaciones específicas, tienen como objetivo principal reducir la pobreza y sus efectos., el criterio general de las políticas sociales es la eficiencia con equidad, lo cual incluye resolver temas específicos de focalización, financiamiento, efectos en cantidad, calidad y distribución y, recuperando los gastos (Parodi, 2004).

En el Perú también se ha realizado como políticas de apoyo social, la generación de diversos programas de apoyo social, al respecto Vásquez (2016) analiza los principales Programas Sociales, entre más de cuarenta existentes entre el 2000 y 2015, adscritos a diferentes Ministerios. El autor identifica varios problemas tales como: Filtración (la población beneficiaria no es la población objetivo), subcobertura (población objetivo que no está atendida), política de gasto e incremento del gasto corrientes (planillas y obligaciones sociales), en los programas de alimentación y nutrición (Vaso de Leche y Comedores Populares), de salud y bienestar (SIS, Wawa Wasi), de educación (alfabetización y educación rural) y de infraestructura (mejorando tu vida, FONCODES, PRONAMACH).

Los programas sociales se traducen en beneficios para determinadas poblaciones vulnerables con diagnóstico determinado de acuerdo a los diferentes contextos. Éstos han cambiado a través del tiempo, mejorándose en varios aspectos, en función de las nuevas demandas y necesidades. Sin embargo, muchas veces los diferentes gobiernos han cambiado las políticas en función de los programas sólo para darle sus propias etiquetas de gobierno, situación que ha perjudicado las metas originales de los diferentes programas de apoyo.



2.2.3. Marco Normativo del Programa Nacional CUNA MÁS

El Programa Nacional Cuna Más fue creado mediante el Decreto Supremo N° 003- 2012- MIDIS, se enmarca dentro de los programas sociales de apoyo a la población infantil.

Como lo señala CUNA MÁS (2018) las funciones del programa son:

- Brindar atención integral a niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema a través de Centros CUNA MAS especialmente acondicionados.
- Fortalecer los conocimientos en las madres gestantes y familias en prácticas de cuidado y aprendizaje de niñas y niños menores de 36 meses, y generar experiencias de aprendizaje en las niñas y niños usuarios del Programa, a través de visitas al hogar y sesiones grupales.
- Promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas que compartan o complementen los objetivos del Programa.
- Promover la participación y cooperación de la comunidad, las organizaciones sociales de base y el sector privado en la implementación de las modalidades y servicios del programa (p. 24).

Modalidades de la intervención

Las modalidades en las que presta servicio como lo señala CUNA MÁS (2018) son las siguientes:

Cuidado diurno: Es la modalidad que brinda un servicio integral a niñas y niños de entre 6 a 36 meses de edad que requieren de atención en sus necesidades básicas de salud, nutrición, seguridad, protección, afecto, descanso, juego, aprendizaje y desarrollo



de habilidades. Se brinda en Centros Cuna Más de Cuidado Diurno que son congestionados entre el Estado y la comunidad habilitándose módulos de atención de acuerdo con las directivas que apruebe el Programa.

El servicio de cuidado diurno es prestado de manera progresiva, a niñas y niños de entre 6 y 36 meses de edad, bajo las características antes indicadas y siempre que estos centros cuenten con personal de salud y cuidadoras debidamente capacitadas.

Acompañamiento a familias: Es la modalidad que se realiza mediante visitas a hogares y sesiones grupales con madres gestantes, niñas y niños menores de 36 meses y sus familias en los Centros Cuna Mas de Acompañamiento a Familias acondicionadas por el Programa, para mejorar los conocimientos y prácticas de las familias para el cuidado y aprendizaje infantil. Las visitas a hogares y las sesiones grupales se realizan conforme a las directivas que apruebe el Programa.

El Programa Nacional Cuna Más podrá implementar Centros Cuna Más en los que se brinde ambas modalidades, en el marco de las directivas que apruebe el Programa (p. 28).

2.2.4. Atención al cliente o usuario

Respecto al proceso de atención al cliente (Castillo, 2016), realiza una definición del mismo como:

El conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir por un servicio, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo, la definición que realiza es aquella actividad que esta relaciona a la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad. El servicio al cliente o usuario implica actividades diversas orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar



teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional (p.65).

De lo cual se desprende que el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización prestadora del servicio. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio que la organización le presta.

2.2.5. Calidad de servicio

a) Los tres componentes de la calidad

Como lo indica (Cruz, 2015) la calidad de un servicio se debe considerar como todas aquellas actividades que un usuario o cliente recibe de una institución o empresa, se puede considerar tres componentes relevantes de esta variable, como son los siguientes:

- Planificación de la Calidad: Se refiere al acercamiento hacia el cliente o usuario actual como al potencial, para conocer las características deseadas del producto o servicio, para transferirlas al diseño del producto o servicio.
- Control de la Calidad: Se caracteriza por ser un sistema de retroalimentación, el que inicia con una evaluación del comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos para actuar sobre posibles desviaciones.
- Mejora de la Calidad: Realizar cambios oportunos para mantener los niveles de calidad elevados (p. 45).

Mientras que (Atao, 2016), señala que la comprensión de los conceptos de servicio y calidad del servicio, son necesarios para una comprensión de los modelos que buscan



medir la calidad de servicio, para ello se debe identificar los tres factores básicos de este proceso como son el cliente, servicio y proceso, los define como:

- Los clientes: se considera a las personas que se benefician de los procesos, servicios y productos que ofrece la institución. Al hacer esta diferenciación, la filosofía de la calidad en el servicio confiere a todos los trabajadores de la institución una responsabilidad mayor y comprometerse con cumplir sus servicios de forma perfecta y prestar un servicio que satisfaga las expectativas y necesidades de todos los clientes, pacientes. No se debe pasar por alto que de forma independiente del tipo de institución de que se trate; la finalidad última para que exista una organización es la de satisfacer las exigencias de los usuarios. Justamente la remuneración de los trabajadores de forma indirecta es pagada por los usuarios de la institución, puesto que de no existir clientes una institución no tiene razón de ser, puesto que su funcionamiento depende básicamente del pago de los servicios que hacen los clientes.
- El servicio: es el conjunto de acciones que satisfacen las necesidades del usuario; pueden ser aquellas actividades intangibles que se derivan de las actitudes y de la capacidad interpersonal del trabajador que presta el servicio, el mismo que debe buscar la satisfacción no únicamente de las necesidades, sino también las expectativas y deseos, la distinción que se hace entre una empresa que presta servicios y de aquellas que producen productos es cuestionable, debido a que la única diferencia radica en la falta de un producto físico.
- El proceso: es el encadenamiento de aquellas acciones que tiene como objetivo la obtención de un resultado final definido, el mismo que se realiza por una serie de organizada de recursos como son: humanos, metodológicos, materiales



y máquinas. Estos tres elementos en su conjunto, deben reunir características y atributos específicos y tangibles (p. 65).

La calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar, la calidad se produce cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuya finalidad es conseguir la satisfacción de las expectativas y necesidades del cliente.

Conseguir una cultura de calidad en el servicio, implica que en cada persona que integra la organización, se produzca un cambio y el desarrollo de varios valores y actitudes. Una actitud lógica en relación con el enfoque orientado al consumidor, es tener empatía es decir ponerse en el lugar de los demás; lo cual implica escuchar las opiniones del cliente y actuar buscando la resolución de los problemas del usuario y se satisfagan plenamente sus expectativas. La salud se consigue por medio de la prestación de una gran cantidad de servicios y de la dotación oportuna de variados y costosos bienes (Ramos, 2016).

La calidad en el servicio implica un cambio de actitudes y mentalidad por parte de los trabajadores, también requiere del ejercicio de valores perdurables y establecer un compromiso frente a los clientes. La calidad en el servicio requiere de los trabajadores una serie de capacidades y de compromiso personal, por tanto, la persona es un factor principal en este proceso, al conocer de manera perfecta su función y desempeñarla correctamente para que el usuario no deba realizar trámites burocráticos, esperas extensas y que reciba una deficiente atención. En un servicio de calidad se identifica que el factor más importante en el trabajador, es su capacidad de desempeño para lograr la atención de la salud oportuna y eficaz.

Al respecto de la calidad (Chavez, 2017), indica:



El servicio es prioritario para las organizaciones que venden productos o ofrecen servicios, son las acciones que se realizan para conseguir la satisfacción de las necesidades de los usuarios, es decir se cumplen las expectativas y requerimientos de los usuarios. Por otro lado, constituye la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos del servicio. Igualmente, definido este proceso como las actividades secundarias que realice una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente en sus actividades (p. 45).

2.2.6. Programas sociales

Los programas sociales desde la perspectiva de las políticas públicas de lucha contra la pobreza son estrategias que tiene el estado para aliviar las carencia o reforzar capacidades clave de una determinada población, al respecto, Daher (2015), menciona que una forma de hacerle frente a la pobreza es “por medio de la implementación de programas sociales, es decir, un conjunto de recursos y acciones organizadas cuya finalidad es la resolución de algún problema o necesidad, para así contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida del grupo de personas hacia las cuales están dirigidos”. (p. 1)

Respecto Quispe (2017) la estrategia de alivio contra la pobreza, los programas sociales proveen bienes y servicios a las poblaciones más pobres y vulnerables, mientras que como estrategia de reforzamiento de capacidades fomentan la acumulación de capital humano a fin de que los Beneficiarios puedan potenciar sus capacidades productivas para mejorar su desempeño económico y social. (p. 72).

Los programas sociales son la materialización de la política social, elaborados para satisfacer las necesidades de la población [...]. Queda claro entonces que



indistintamente cómo se le refiera (programa o proyecto), metodológicamente hablando el programa social es un conjunto organizado de acciones y recursos, diseñados e implantados sistemáticamente en una determinada realidad social, para resolver algún problema que atañe a una población y mejorar su calidad de vida en algún aspecto. En otro aspecto, se acepta con unanimidad que los programas o proyectos sociales tienen un ciclo de vida universal (CTA, 2005; ONU, 1998; Abdala, 2001; BID, 1997, ILPES & CEPAL, 2003; Sanín, 1999). El ciclo de vida describe la secuencia de estados, etapas y acciones que se deben realizar en un programa o proyecto para materializarlo. De acuerdo a las Naciones Unidas (1998) es posible distinguir tres estados generales en el ciclo: Preinversión/Formulación; Inversión, y Operación. Vara-Horna, Arístides (2007).

Los programas sociales sirven para poder aumentar el bienestar de la población más necesitada y lograr que accedan a recursos para que puedan satisfacer sus necesidades básicas. Los esfuerzos políticos para disminuir la pobreza han sufrido evoluciones, ya que antes se centraba la pobreza en poder subsistir otorgando recursos como los alimentarios, pero ahora además de esto se quiere lograr la inclusión social. Bajo esta perspectiva se puede decir que el programa social es aquel que intenta además de disminuir la pobreza, mejorar las capacidades de la población y trabajar bajo el desarrollo social integral de la misma (Pardo, 2003).

En el Perú, a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer", desde una perspectiva de ciclo de vida, se definen cinco ejes estratégicos: (1) la Nutrición Infantil (0 a 3 años), donde su resultado esperado es reducir la prevalencia de la desnutrición crónica infantil; (2) el Desarrollo Infantil Temprano (0 a 5 años) que tiene como resultado esperado incrementar el desarrollo físico, cognitivo, motor, emocional y social en la primera infancia; (3) el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (6 a 17 años),



tiene como resultado esperado incrementar las competencias para el desarrollo personal, educativo y ocupacional, de acuerdo a la edad; (4) la Inclusión económica (18 a 64 años), tiene como resultado esperado incrementar el ingreso autónomo de los hogares; y (5) Protección del Adulto Mayor (65 años y más) que tiene como resultado esperado incrementar el bienestar de los adultos mayores.

Los servicios y programas dirigidos a mejorar el desarrollo infantil temprano están influidos por las condiciones y características de los contextos en que son creados y donde operan. Autores, como, sostienen que los programas de desarrollo infantil temprano presentan desafíos específicos y que los arreglos institucionales o la gobernanza, entendida como los roles y responsabilidades que tienen los actores relevantes de la política en el diseño, coordinación, financiamiento, ejecución, soporte, monitoreo y evaluación de los servicios, tienen consecuencias importantes en la calidad, equidad y sustentabilidad de los programas de desarrollo infantil temprano que se proveen a los niños, niñas y sus familias (Britto y Kagan, 2012)

Lo anterior permite señalar que para alcanzar programas de desarrollo infantil temprano que sean de alta calidad, sustentables y equitativamente distribuidos en los territorios de un determinado país, se requiere centrar la atención no sólo en los servicios que directamente llegan a los niños y sus familias sino también en los elementos técnicos institucionales que sostienen los procesos de implementación, así como en las acciones de monitoreo y seguimiento del servicio ofrecido.

2.3.MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Servicios

Se puede definir el servicio como una acción que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada



con un producto físico. Complementan ésta definición, agregando que muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas, también se la puede indicar como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades (Centeno, 2017).

- **Calidad de servicio:** Se entiende como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, que incorpora el precio que asignan al producto o servicios recibidos, es decir en función del “valor” que han recibido y percibido. Por tanto, calidad es el “valor” que el cliente recibe del producto o servicio sin relación directa con el costo de producción. En función de ese “valor” cualquier cliente le asigna un precio a la satisfacción de su necesidad (Centeno, 2017)
- **Calidad requerida:** Es el nivel de cumplimiento de las especificaciones ofrecidas por objeto o servicio.
- **Calidad esperada:** Es la satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos que espera recibir el cliente o usuario.
- **Cliente:** Es la persona que busca un objeto o servicio, permite la continuidad del negocio u organización y es quien determina el valor añadido del servicio que se le presta. El cliente no es sólo el que contrata el servicio sino también su receptor último (Chavez, 2017)
- **Elementos tangibles:** Estado y apariencia de las instalaciones físicas, equipos, trabajadores y equipos de comunicación (Chavez, 2017)



- **Empatía:** Atención de forma individualizada al cliente o usuario, poniéndose en lugar de éste para lograr sus expectativas.
- **Estrategia:** Conjunto de acciones diseñadas para lograr una finalidad dentro de una organización (De la Peña, 2014)
- **Expectativa:** Es lo que el cliente espera obtener del servicio que requiere para quedar (Centeno, 2017)
- **Fiabilidad:** Habilidad o capacidad de prestar el servicio promedio en forma precisa.
- **Gestión de la calidad:** Conjunto de acciones o actividades que implementa la parte directiva de una organización, la misma que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades. Su implementación se realiza por medidas como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de la calidad (Centeno, 2017).
- **Organización:** Grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, orientadas a la producción de bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad de usuarios dentro de un entorno (De la Peña, 2014).
- **Percepción:** Se entiende como la valoración que el cliente hace del servicio recibido, tomando en cuenta sus expectativas y lo recibido de forma tangible (Cruz, 2015).
- **Satisfacción:** Sentimiento de placer o desagrado que presenta el usuario como resultado de la comparación de lo que se esperaba con lo que se obtuvo al final de recibir el servicio (Cruz, 2015)



- **Seguridad:** Sensación de confianza respecto al servicio recibido por parte del usuario, se refiere a aspectos de seguridad tanto personal como de infraestructura. (Cruz, 2015)



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo mixta o de complementariedad con énfasis en lo cualitativo que representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio Hernandez, Collado Fernandez, & Lucio Baptista (2014), es decir, obtener un panorama más completa del fenómeno en un solo estudio.

Tipo descriptivo y explicativo:

Tipo descriptivo, según Hernandez et. al. (2014), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, busco recoger información de manera independiente sobre las variables de sus percepciones y expectativas con referencia a sus dimensiones.

Tipo explicativo, según Hernandez et. al. (2014), este tipo de estudio está dirigido a responder las causas de nuevos eventos físicos o sociales.

Para Vara (2012), permite manipular variables para medir sus efectos, realiza análisis cuantitativo usando estadística. Entorno a lo expuesto se realizó un análisis cuantitativo usando estadística inferencial para probar las hipótesis planteadas, con lo cual se explicó la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio del programa CUNA MÁS en el CIAI de Salcedo.

3.2.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

De diseño no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su contexto para posteriormente identificarlos. El estudio no experimental no genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Aquí no se manipulan, ni se tienen control directo sobre las variables ni se puede influir sobre ellas, al igual que sus efectos. Hernandez et. al. (2014),

3.3.NIVEL

El nivel de análisis es de nivel micro, en el sentido que el objeto de estudio corresponde a un espacio local dentro del Programa Nacional CUNA MAS como es el Centro Infantil de atención integral de Salcedo - 2017.

3.4.UNIDAD DE OBSERVACIÓN

Las unidades de observación del estudio fueron las familias usuarias del Centro Infantil de atención integral de Salcedo - 2017, respecto a la calidad de atención que reciben en el mencionado centro.

Tabla 1. Población usuaria del CIAI.

Población	Cantidad
Sala de bebes	16
Sala de gateadores	16
Sala de caminantes	16
Sala de exploradores	32

Fuente: Ficha N° 9 CIAI- CM



3.5.UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis son padres y/o tutores que forman parte de las familias usuarias del Programa Nacional CUNA MÁS dentro de CIAI de Salcedo, por tanto, se recogerá datos sobre sus percepciones recibidas y percepciones esperadas en torno al servicio.

3.6.POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población universo de la presente investigación está conformada por 80 padres y/o tutores de las niñas y niños, que son parte de las familias usuarias, del Centro Infantil de Atención Integral-salcedo.

Muestra

Para determinar la muestra se ha utilizado el método aleatorio simple, para determinar el número de participantes en el estudio: fórmula el número de participantes apropiado.

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

Donde:

N: Total de la población

Z=Límite de confianza (1.96)

p q=Campo de variabilidad de aciertos y errores (p:05; q:0.5)

d=Nivel de precisión (0.05)

n=Tamaño de muestra

Reemplazando:



$$n = \frac{80 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (80-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 70$$

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Como lo indica Castillo (2016), para este tipo de estudios se utiliza el método descriptivo, explicativo empleado en el procesamiento para la recogida de datos, se basa fundamentalmente en las encuestas a través de un cuestionario según el modelo SERVQUAL que consta de 22 ítems para medir sus dimensiones según sus escalas.

Encuesta: es una técnica para la investigación social por excelencia, dividido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen (Carrasco, 2006).

Instrumento: Como instrumento de la investigación se trabajó con el instrumento de escala de Likert de tipo ordinal.

Los datos obtenidos a partir del instrumento de recolección de datos, fueron inicialmente trasladados a una hoja electrónica, procesando con el software estadístico (SPSS V. 22), la presentación de resultados se hizo mediante tablas de frecuencia, mientras que la parte inferencial del análisis (prueba de las hipótesis), se realizó mediante el estadístico no paramétrico de Chi cuadrado de homogeneidad con un nivel de confianza del 95%.

Dimensiones de la calidad de servicio según modelo SERVQUAL

Posterior a una revisión exhaustiva y de las revisiones realizadas, se produjo una reducción de las dimensiones que eran utilizadas inicialmente, debido a que se obtuvo correlaciones importantes entre las mismas, es así que (Castillo, 2016), menciona que las versiones finales están conformadas por cinco dimensiones y un número de veintidós ítems distribuidos entre las mismas, así tenemos:



Elementos tangibles: Se refiere a lo aspectos físicos que el usuario percibe y evalúa en la organización que le presta el servicio, se consideran puntos de evaluación como la limpieza, el orden, la apariencia externa de las instalaciones físicas, también del personal y los equipos utilizados. Aquí el SERVQUAL permite la comparación de las expectativas de los clientes con el desempeño real de la organización, con relación a la capacidad que la misma presenta para la administración de sus tangibles. El SERVQUAL presenta dos dimensiones de los elementos tangibles; una se concentra específicamente en los equipos y otro de las instalaciones, y adicionalmente del personal y los materiales de comunicación.

Fiabilidad: Es la dimensión de mayor importancia para el instrumento SERVQUAL, permite evaluar la capacidad que debe presentar la organización que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro de esta dimensión se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al usuario identificar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, fiabilidad significa brindar el servicio de forma adecuada desde el primer momento y que la organización cumpla con todas sus promesas pactadas de manera precisa y fiable.

Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que tiene la organización para prestar ayuda a los usuarios y para desarrollar el servicio de forma inmediata; también es considerado parte de esta dimensión el cumplimiento a tiempo de los compromisos pactados al inicio, así como también identifica la accesibilidad que presenta la organización, es decir, las posibilidades de tener contacto con la misma y la factibilidad con que pueda conseguirlo.

Seguridad: Es la percepción que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de manera oportuna y eficaz. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto

significa que no sólo es de importancia el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

Empatía: Se refiere a la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente y el conocimiento personalizado de los usuarios. El respeto y la buena predisposición son los pilares fundamentales. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos (p. 75).

3.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2. Operacionalización de la variable de estudio

Variable	Dimensión	Indicador Perspectivas	Indicador Expectativas	Índice
Confiabilidad	ad	1. La preparación de los alimentos para los niños es nutritiva y adecuada.	1. Usted esperaba que la preparación de los alimentos para los niños es nutritiva y adecuada.	1,2,3,4,5
		2. Durante el cuidado de su niña, se siente segura usted de la protección de su salud.	2. Usted esperaba que el cuidado a su salud era seguro.	
		3. La madre cuidadora destaca la importancia de su rol que desempeña para su desarrollo de aprendizaje de su niño.	3. Esperaba usted que la madre cuidadora destacara su rol que desempeña para su desarrollo de aprendizaje de su niño.	
		4. La madre cuidadora promueve la comunicación y confianza en las relaciones con la familia.	4. Esperaba que la madre cuidadora promovía la comunicación y confianza con usted.	
		5. La madre guía, cuidadora promueven el juego para desarrollar sus habilidades psicomotoras al máximo, de su niño	5. Esperaba que la madre guía, cuidadora jugaran con los niños para desarrollar al máximo las habilidades psicomotoras.	
Elementos tangibles		1. En su atención alimentaria y nutricional de su niño, las señoras cocineras utilizan la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.	1. Esperaba usted que las señoras cocineras utilizaran la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.	1,2,3,4,5
		2. El CIAI cuenta con implementación (cocina, comedor, sala de cuidado). Es adecuado para la edad del niño que asegure su bienestar de su niño.	2. Esperaba que el CIAI contara con la implementación ambientes de sus (cocina, comedor, sala de cuidado).	
		3. El CIAI cuenta con ambientes cálidos que inviten a explorar (jugar) con los materiales y fortalecer las relaciones socio afectivas.	3. Esperaba que el CIAI contaba con ambientes cálidos para explorar (jugar) con los materiales y fortalecer las relaciones socio afectivas.	
		4. El CIAI le brinda material para su hogar y que usted pueda promover las buenas prácticas de cuidado en el desarrollo integral de su niño	4. Esperaba que le brindaran material para su hogar y que usted pueda promover las buenas prácticas de cuidado en su niño.	
Calidad de servicio		1. Cree usted que su niño está siendo alimentado adecuadamente (come toda su ración) durante la permanencia en le CIAI.	1. Esperaba usted que su niño este muy bien alimentado para la contribución y desarrollo durante la permanencia en le CIAI.	



	2. Las madres cuidadoras generan condiciones favorables para su protección física, mental y socio afectivo.	2. Esperaba usted que las madres cuidadoras generaban buenas condiciones para la protección física, mental y socio afectivo.	1,2 ,3,4,5
Seguridad	3. En el CIAI promueven el desarrollo psicomotor, cognitivo, social, físico y emocional de los niños.	3. Usted esperaba el buen desarrollo psicomotor, cognitivo, social, físico y emocional de los niños.	
	4. Cree usted que su rol y responsabilidad como familia está siendo fortalecida a partir de la permanencia de su niño.	4. Usted esperaba mejorar como familia para el cuidado de su niño.	
	1. La madre cuidadora se preocupa (identifica) su estado nutricional de su niño	1. Esperaba usted que la madre cuidadora se preocupara por su estado nutricional de su niño.	
	2. Las madres cuidadoras brindan igualdad de oportunidades para mantener la protección de su salud integral.	2. Esperaba que las madres cuidadoras brindaran igualdad de oportunidades para mantener la protección de su salud integral.	
	3. La madre cuidadora observa y registra las experiencias de aprendizaje de su niño para usted tener conocimiento.	3. Usted esperaba que la madre cuidadora observara sus experiencias ocurridas de su niño y tener usted conocimiento.	1,2 ,3,4,5
	4. Como familia usuaria usted participa de las sesiones convocadas por el CIAI para el interés de su niño.	4. Como familia usuaria usted esperaba que las sesiones convocadas por el CIAI son de mucho interés para su niño.	
Empatía	5. Las madres guía / cuidadora cultivan y guían cuidadosamente su potencial intelectual emocional social y moral de su niño.	5. Esperaba usted que las madres guía / cuidadora cultivan el desarrollo cognitivo, social, emocional y moral de su niño.	
	1. En su atención alimentaria y nutricional de su niño la madre guía le brinda información y/o listado de los alimentos que consume su niño a diario durante los refrigerios y almuerzos.	1. Esperaba usted que la madre guía le brinda información y/o listado de los alimentos que consume su niño a diario durante los refrigerios y almuerzos.	
	2. La madre cuidadora le comunica el desarrollo integral que tuvo durante su cuidado diurno para promover nuevas condiciones de protección a su salud	2. Usted esperaba que la madre cuidadora le comunicara el desarrollo integral que tuvo durante su cuidado diurno para promover nuevas condiciones de protección a su salud	1,2 ,3,4,5
Capacidad de respuesta	3. En el CIAI el acompañante técnico brinda estrategias para promover el aprendizaje y cuidado de su niño.	3. Usted esperaba que en el CIAI el acompañante técnico brindara estrategias para promover el aprendizaje y cuidado de su niño.	
	4. La acompañante técnica le involucra en la gestión y vigilancia de la prestación de servicios durante el cuidado diurno.	4. Esperaba que el acompañante técnico le involucrara en la gestión y vigilancia de la prestación de servicios durante el cuidado diurno.	

Fuente: Elaboración propia



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ASPECTOS GENERALES DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CIAI – SALCEDO

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social MIDIS a través del Programa Nacional Cuna Mas, creado mediante el decreto supremo interviene el Decreto Supremo N° 003- 2012- MIDIS, se enmarca dentro de los programas sociales de apoyo a la población infantil, en ese sentido es una entidad responsable,

encargado de orientar y promover prácticas de interacción de familia – niña, niño; para promover el desarrollo infantil temprano DIT en las niñas y niños de las familias usuarias en el centro infantil de atención integral CIAI –Salcedo brinda atención integral, asimismo “El cuidado integral requiere también de una estimulación temprana para su mejor desarrollo y desenvolvimiento social sin embargo son las madres que dejan el cargo a otra persona para reemplazar su labor ” Charaja y Coaquira (2014) para ello es fundamental conocer la realidad de calidad a través de percepciones y sus expectativas de las familias usuarias.

En virtud a ello la calidad de servicio implica la satisfacción de los usuarios donde se “debe considerar como todas aquellas actividades que un usuario o cliente recibe de una institución o empresa” Cruz (2015)asimismo, en la calidad de cuidado se “consideran cuidadores principales, todos aquellos adultos familiares y no familiares, padre, abuelos, tíos, niñeras, etc., que apoyan el cuidado, aunque no en forma exclusiva, así como maestras preescolares o de jardines infantiles, vecinos y demás adultos” en tal sentido en

este CIAI son las madres cuidadoras de hacer cumplir la prestación del servicio dentro de la modalidad de cuidado diurno.

A continuación, se presenta las tablas, donde se hace referencia a la población encuestada; según percepciones recibidas y percepciones esperadas en sus dimensiones.

4.2. NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS DIMENSIONES DE CONFIABILIDAD Y ELEMENTOS TANGIBLES.

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos fue aplicada según el tamaño de muestra y luego sistematizados en una base de datos en hoja de cálculo, para luego ser exportadas al software estadístico SPSS V.22, luego de procesada la información se construyó las tablas de frecuencia que se muestran tanto para el caso de las percepciones como de las expectativas.

a. Percepciones sobre los servicios recibidos.

Tabla 3. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio

Respuesta	Extremadamente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
La preparación de los alimentos para los niños es nutritiva y adecuada.	0	0.0	12	17.1	23	32.9	29	41.4	6	8.6	70
Durante el cuidado de su niña, se siente segura usted de la protección de su salud.	0	0.0	0	0.0	34	48.6	30	42.9	6	8.6	70
La madre cuidadora destaca la importancia de su rol que desempeña para su desarrollo de aprendizaje de su niño.	0	0.0	12	17.1	41	58.6	17	24.3	0	0.0	70
La madre cuidadora promueve la comunicación y confianza en las relaciones con la familia.	0	0.0	6	8.6	23	32.9	30	42.9	11	15.7	70
La madre guía, cuidadora promueven el juego para desarrollar sus habilidades psicomotoras al máximo, de su niño.	0	0.0	5	7.1	35	50.0	24	34.3	6	8.6	70
Total	0	0.0	7	10.0	31	44.3	26	37.1	6	8.6	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert

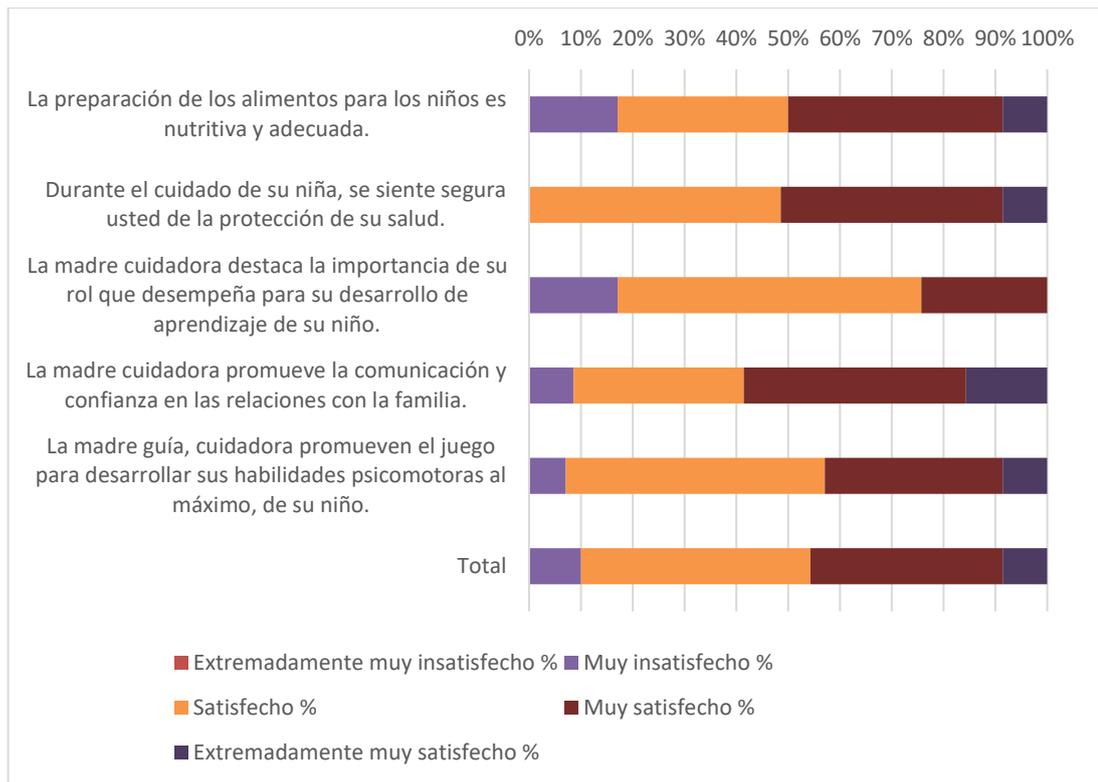


Figura 1. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.

En la figura 1 y tabla 3, para la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad, respecto a la preparación de alimentos y su valor nutricional se tiene que la mayor parte con 41.4% opinan que se encuentran muy satisfechos con este servicio. Según el resultado obtenido se evidencia que el índice muy satisfecho muestra que está por encima de los usuarios que perciben la confianza como satisfecho de 23.32.9% lo cual significa que durante el cuidado diurno los niños se encuentran con una alimentación nutritiva y adecuada que permite tener una infancia saludable.

Para el ítem del cuidado de los niños y su protección de salud, se obtuvo que la mayoría con 48.6% opina que la misma es satisfactoria. Por ende, los padres de familias



tienen una elevada relación para el desprendimiento del lazo maternal de sus hijos, hacia sus madres cuidadoras durante su estadio en CIAI.

Para el indicador del desempeño en el aprendizaje del niño por parte de la madre cuidadora se tiene que el 58.6% se siente satisfecho. Cabe resaltar que es un indicador que muestra la calidad de atención que reciben las niñas y niños generan experiencias de aprendizaje según las funciones del Programa Cuna Más.

Para el ítem si la madre cuidadora promueve las relaciones de comunicación y confianza familiar el 42.9% indica sentirse muy satisfecho con este servicio. Lo que muestra importancia de la confianza generada a la buena atención que reciben las familias usuarias, que a su vez esto puede ser replicable a nuevas familias que están en espera al servicio de cuidado diurno.

Para el ítem si la cuidadora promueve el juego para el desarrollo de habilidades psicomotoras del niño se obtuvo que un 50% está satisfecho con la calidad de este servicio prestado. Sin embargo, el porcentaje que le antecede indica que el 34.3 % se encuentra muy satisfecho, siendo así, una clara muestra que el CIAI – Salcedo brinda el fortalecimiento de las capacidades que es un factor muy importante que promueve el desarrollo infantil temprano.

En general sobre la percepción de la dimensión confiabilidad del servicio que presta el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 44.3% indican sentirse satisfechos con el mismo, de este resultado se evidencia que la calidad de servicio se encuentra en un buen nivel de atención (satisfactorio) para dicha dimensión.

Por tanto, el indicador satisfactorio genera un óptimo servicio de cuidado de atención en el cuidado diurno a respecto de su población tal es el caso de las niñas y niños menores de 36 meses, siendo un desafío colectivo de los actores del CIAI-Salcedo,

mantener y mejorar el indicador sobre la prestación de servicios que muestra la satisfacción de los usuarios, siendo así que los programas sociales son la materialización de la política social, elaborados para satisfacer las necesidades de la población Varahorna, Arístides (2007).

Tabla 4. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremadamente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
En su atención alimentaria y nutricional de su niño, las señoras cocineras utilizan la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.	0	0.0	0	0.0	23	32.9	36	51.4	11	15.7	70
El CIAI cuenta con implementación (cocina, comedor, sala de cuidado). Es adecuado para la edad del niño que asegure su bienestar de su niño.	0	0.0	24	34.3	23	32.9	23	32.9	0	0.0	70
El CIAI cuenta con ambientes cálidos que inviten a explorar (jugar) con los materiales y fortalecer las relaciones socio afectivas.	0	0.0	6	8.6	29	41.4	29	41.4	6	8.6	70
El CIAI le brinda material para su hogar y que usted pueda promover las buenas prácticas de cuidado en el desarrollo integral de su niño	0	0.0	12	17.1	24	34.3	23	32.9	11	15.7	70
Total	0	0.0	10	14.3	25	35.7	28	40.0	7	10	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert.

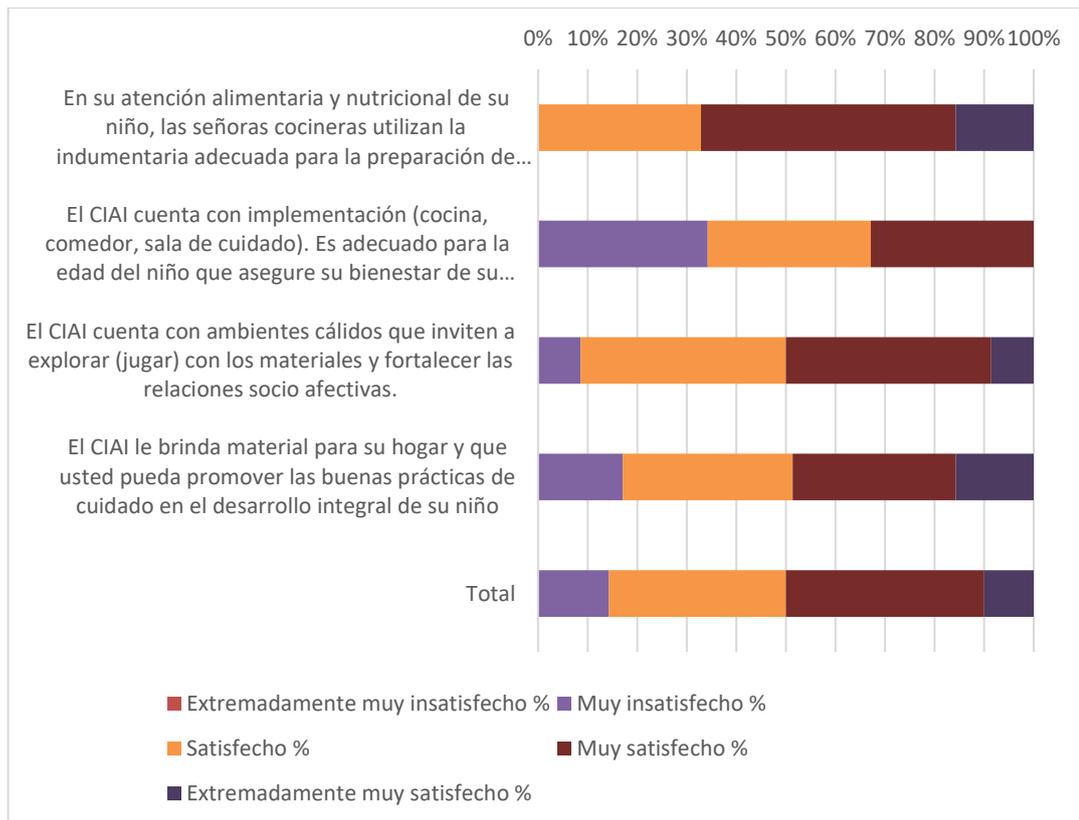


Figura 2. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.

En la figura 2 y tabla 4, se exponen los resultados de la calidad de servicio en la dimensión de elementos tangibles, para el indicador del uso adecuado de indumentaria en la preparación de alimentos por parte de las cocineras se evidencia que los usuarios señalan en un 51.4% se encuentran muy satisfechos con este servicio y un 15.7% extremadamente muy satisfecho generando así, la calidad mostrada es el valor fundamental de dar a conocer los procesos y resultados para el servicio ofertado por el programa Cuna Más.

Para el ítem si el CIAI cuenta con una adecuada implementación para el bienestar de los niños se obtuvo que el 34.3% se sienten muy insatisfechos sin embargo el indicador satisfecho muestra el 32.9% al igual que muy satisfecho lo que indica que las familias



usuarias no tienen un buen conocimiento sobre los materiales propios de adaptación y desarrollo de habilidades del CIAI.

El ítem, si se cuenta con ambientes cálidos que inviten al uso de juego fortaleciendo relaciones afectivas se obtuvo que el 41.4% indica que se siente muy satisfecho y del mismo modo con el indicador satisfecho lo que muestra es que los ambientes (salas) de las niñas y niños menores de 36 meses son acogedores donde le permite tener la interacción social con sus similares y la manipulación de sus materiales para su desarrollo infantil temprano.

Para el ítem, material brindado para su hogar y promover buenas practicas se evidencia que el 34.3% se encuentran satisfechos seguido de un 32.9% lo que demuestra que el material brindado es de mucha importancia para los usuarios del CIAI-Salcedo.

En general para la percepción de la dimensión de elementos tangibles del servicio que prestan en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 40.0% indican que se sienten muy satisfechos con el mismo, de este resultado se evidencia que en este centro de atención la calidad de servicio para los elementos tangibles se encuentra en un muy buen nivel de atención (muy satisfactorio), para Béjar (2011).una política social integral se considera que “es aquella que contempla 03 elementos básicos: promoción social, previsión social y atención social. Es decir, promover en el sentido de perseguir, una mejoría constante de las condiciones de vida hacia el desarrollo pleno del ser humano, prever los riesgos apelando a la solidaridad” según este apartado la promoción social y los elementos tangibles conlleva a pensar en una relación entre estado y sociedad con el objetivo de dar acceso a las personas a los bienes y servicios.

b) Percepciones sobre los servicios esperados

Tabla 5. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio

Respuesta	Extremadament e muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadam ente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Usted esperaba que la preparación de los alimentos para los niños es nutritiva y adecuada.	12	17.1	23	32.9	29	41.4	6	8.6	0	0.0	70
Usted esperaba que el cuidado a su salud era segura.	0	0.0	34	48.6	30	42.9	6	8.6	0	0.0	70
Esperaba usted que la madre cuidadora destacara su rol que desempeña para su desarrollo de aprendizaje de su niño.	12	17.1	41	58.6	14	20.0	3	4.3	0	0.0	70
Esperaba que la madre cuidadora promovía la comunicación y confianza con usted.	6	8.6	23	32.9	30	42.9	11	15.7	0	0.0	70
Esperaba que la madre guía, cuidadora jugaran con los niños para desarrollar al máximo las habilidades psicomotoras.	5	7.1	35	50.0	24	34.3	6	8.6	0	0.0	70
Total	7	10.0	31	44.3	25	35.7	7	10.0	0	0.0	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert

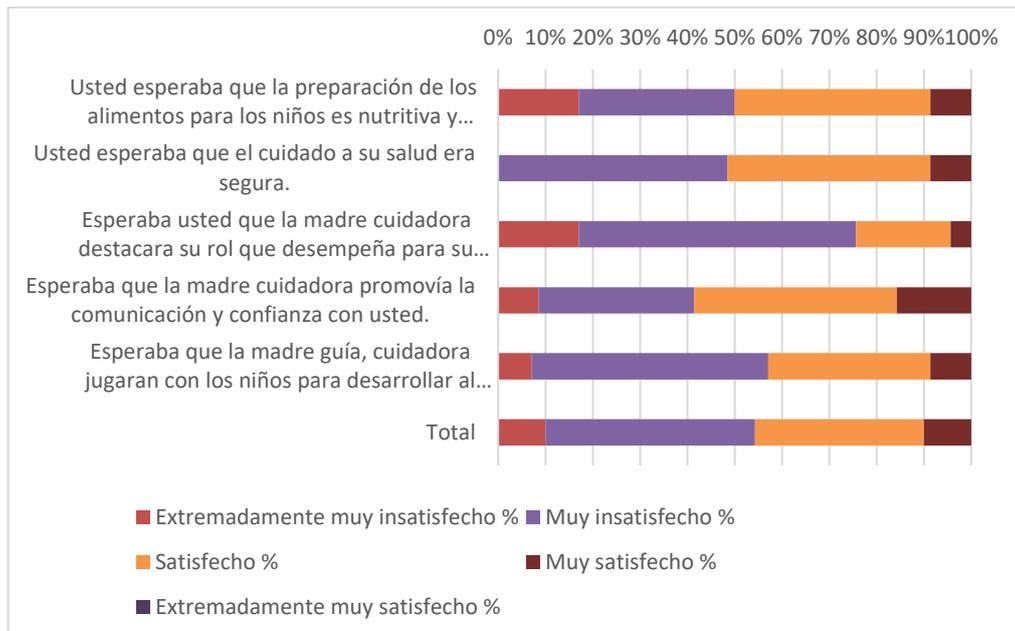


Figura 3. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de confiabilidad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.



En la figura 3 y tabla 5, los resultados de las percepciones esperadas del usuario en la dimensión de confiabilidad, se tiene que para el indicador de que esperaba que la preparación de alimentos sea nutritiva y adecuada se obtuvo que un 41.4% tenía expectativas de satisfecho. Para si esperaba que el cuidado de salud era seguro se obtuvo que el 48.6% tenía expectativas de muy insatisfecho. Respecto a si esperaba que la madre cuidadora desempeñara un rol importante en el aprendizaje de su niño se obtuvo que el 58.6% tenía expectativas de muy insatisfecho. Para el indicador si esperaba que la madre cuidadora promoviera comunicación y confianza se obtuvo que el 42.9% espera sentirse satisfecho con este servicio. Para el indicador si esperaba que la madre guía jugara con su niño para desarrollar al máximo las habilidades psicomotoras se identificó que el 50% esperaba sentirse muy insatisfecho.

En términos generales para las percepciones esperadas de la dimensión de confiabilidad del servicio que prestan en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 44.3% indican que esperaban sentirse muy insatisfechos con este servicio, de este resultado se evidencia que en este centro de atención la calidad de servicio para la confiabilidad que esperaban los usuarios se encontraba en un nivel de insatisfacción (muy insatisfactorio).

Tabla 6. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremadam ente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadam ente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Esperaba usted que las señoras cocineras utilizaran la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.	0	0.0	23	32.9	36	51.4	11	15.7	0	0.0	70
Esperaba que el CIAI contara con la implementación ambientes (cocina, comedor, sala de cuidado).	12	17.1	24	34.3	24	34.3	10	14.3	0	0.0	70
Esperaba que el CIAI contaba con ambientes cálidos para explorar (jugar) con los materiales y fortalecer las relaciones socio afectivas.	6	8.6	29	41.4	29	41.4	6	8.6	0	0.0	70
Esperaba que le brindaran material para su hogar y que usted pueda promover las buenas prácticas de cuidado en su niño.	12	17.1	24	34.3	23	32.9	11	15.7	0	0.0	70
Total	8	11.4	25	35.7	28	40.0	9	12.9	0	0.0	70

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta de Likert.

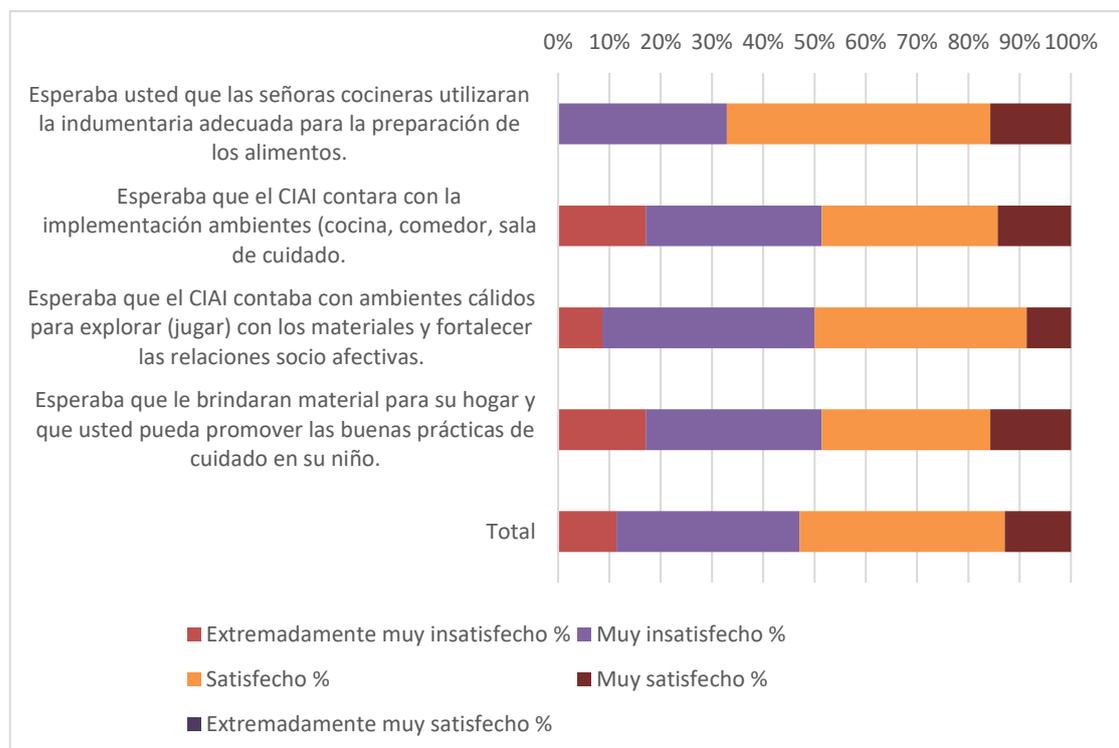


Figura 4. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.



En la figura 4 y tabla 6, Los resultados para las percepciones esperadas que tenían los usuarios en la dimensión de elementos tangibles, se obtuvo que para el ítem; si esperaba que las cocineras utilizaran indumentaria adecuada en la preparación de alimentos, se obtuvo que el 51.4% esperaba sentirse satisfecho con este servicio. Para el ítem si esperaban que el CIAI se encontrara implementado con ambientes adecuados el 34.3% señaló que esperaba sentirse satisfecho con este servicio. Para el indicador si espera que el CIAI contara con ambientes cálidos que donde al jugar fortalecieran relaciones socio afectivas, ellos esperaban sentirse en un 41.4% satisfechos. En el ítem si esperaban recibir material para promover las prácticas de cuidado del niño los usuarios esperaban en un 34.3% sentirse muy insatisfechos.

En términos generales para las expectativas de la dimensión de elementos tangibles del servicio que esperaban que le prestaran en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 40.0% indican que esperaban sentirse satisfechos con este servicio, de este resultado se evidencia que en este centro de atención la calidad de servicio para los elementos tangibles que esperaban los usuarios se encontraba en nivel de satisfacción (satisfactorio).

Al respecto Alvares (2017) indica que:

En los servicios que presta el Programa Nacional Cuna Más, uno de los aspectos a considerar dentro de sus servicios, se encuentran los elementos tangibles, puesto que las instalaciones físicas y de equipos y materiales son los adecuados para el cuidado de las primeras edades de los niños, de los cual se interpreta que las expectativas que tienen los usuarios es de sentirse satisfechos con esta dimensión, por tanto Atao (2016) plantea “la filosofía de la calidad en el servicio confiere a todos los trabajadores de la institución una responsabilidad mayor y comprometerse con cumplir sus servicios de forma perfecta y prestar un servicio que satisfaga las expectativas y necesidades de todos los clientes,

pacientes.” (p. 35). Así mismo abordar sobre medición de calidad tener el indicador para mejorar el servicio ofertado. Por tanto, según Farro (2017)” la finalidad del instrumento SERVQUAL, es identificar las fortalezas y debilidades generales”. (p.43)

4.3. NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS DIMENSIONES DE SEGURIDAD, EMPATÍA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA.

a) Percepciones recibidas sobre la calidad de servicios.

Tabla 7. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de seguridad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremada mente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremad amente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ítems	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Cree usted que su niño está siendo alimentado adecuadamente (come toda su ración) durante la permanencia en le CIAI.	0	0.0	5	7.1	29	41.4	30	42.9	6	8.6	70
Las madres cuidadoras generan condiciones favorables para su protección física, mental y socio afectivo.	6	8.6	18	25.7	35	50.0	11	15.7	0	0.0	70
En el CIAI promueven el desarrollo psicomotor, cognitivo, social, físico y emocional de los niños.	6	8.6	18	25.7	28	40.0	12	17.1	6	8.6	70
Cree usted que su rol y responsabilidad como familia está siendo fortalecida a partir de la permanencia de su niño.	0	0.0	22	31.4	30	42.9	18	25.7	0	0.0	70
Total	3	4.3	16	22.9	30	42.9	18	25.7	3	4.3	70

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta de Likert

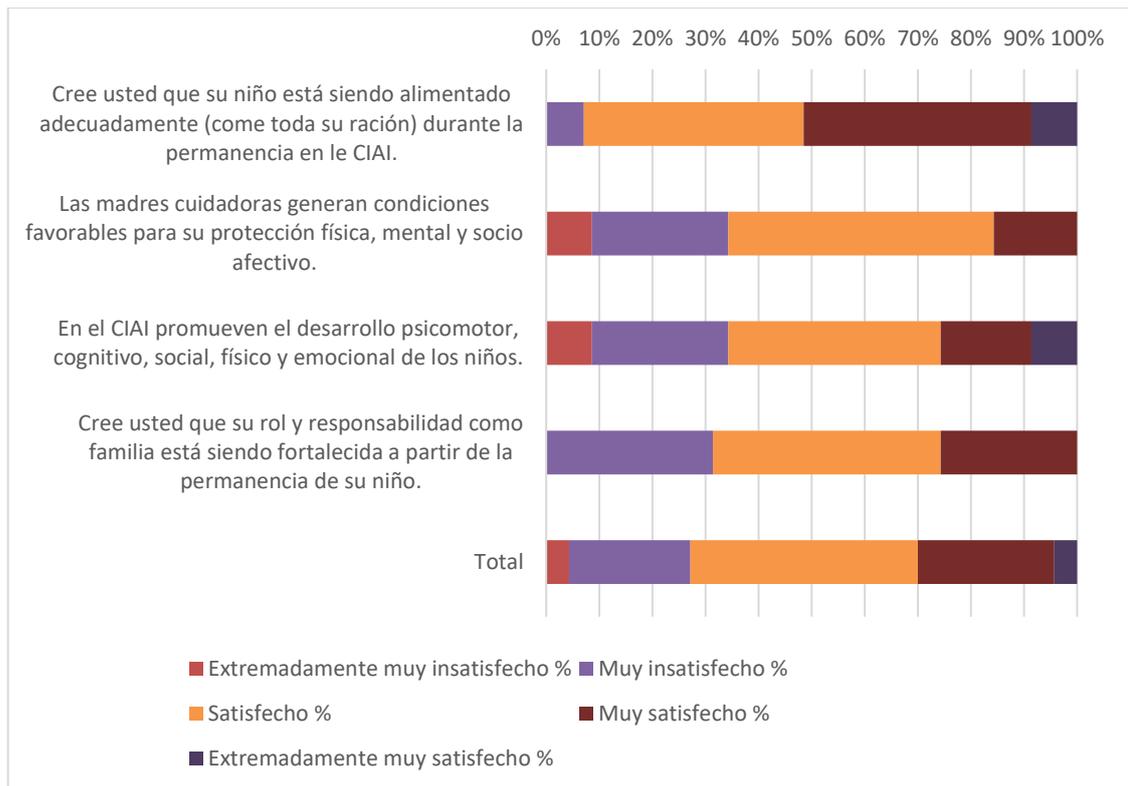


Figura 5. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de seguridad del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.

En la figura 5 y tabla 7, se muestran los resultados de la percepción de los usuarios del servicio que recibieron para la dimensión de seguridad, se obtuvo para el indicador de alimentación adecuada de su niño en el CIAI el 42.9% de los usuarios indicaron sentirse muy satisfechos, mientras que el indicador satisfecho tiene 41.4% con este servicio brindado a las familias usuarias sabiendo que sus niñas y niños tienen una alimentación adecuada y balanceada.

Para el ítem, si las madres cuidadoras generan condiciones que favorecen la protección física, mental y emocional de su niño, la mayor parte de usuarios señaló con 50% sentirse satisfechos, mientras que un 25.7% señala que tienen inseguridad. En el ítem si el CIAI promueve el desarrollo psicomotor, cognitivo, social físico y emocional, se obtuvo que el 40% indicó sentirse satisfecho con este servicio. Para el indicador si considera que el rol familiar se fortalece con la permanencia de su niño, se obtuvo que el



42.9% se sentía satisfecho con este servicio. Puesto que se evidencia en ambos ítem, el indicador como muy insatisfecho. Por tanto, el compromiso que tienen los actores sociales requiere de mayor fortalecimiento de sus capacidades de quienes están directamente con las niñas y niños del CIAI-Salcedo.

Mientras que, para el ítem, su rol y responsabilidad como familia está siendo fortalecida, indica que el 42.9% de las familias usuarias se encuentran satisfecho y teniendo un porcentaje menor 31.4% de muy insatisfecho. Las familias usuarias deben de contribuir con el cumplimiento de su compromiso para así contribuir a la mejora de su desarrollo infantil de sus niños en sus hogares.

- En términos generales para las percepciones de la dimensión de seguridad del servicio que reciben en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 42.9% indican que se sienten satisfechos con este servicio, seguido de 25.7% se muestra como muy satisfecho de lo cual se evidencia que en este centro de atención la calidad de servicio para la seguridad que reciben los usuarios se encontraba en nivel de satisfacción (satisfactorio). Siendo así la seguridad como parte de la evaluación de la calidad contribuye a recibir los servicios ofertado de manera que se pueda replicar y promover la participación social para cubrir sus necesidades básicas de las niñas y niños menores a 36 meses sin embargo para Britto y Kagan (2012). *“los roles y responsabilidades que tienen los actores relevantes de la política en el diseño, coordinación, financiamiento, ejecución, soporte, monitoreo y evaluación de los servicios, tienen consecuencias importantes en la calidad, equidad y sustentabilidad de los programas de desarrollo infantil temprano que se proveen a los niños, niñas y sus familias. “sin embargo, seguridad para Cruz (2015). es la percepción que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una*

organización y confiar que serán resueltos de manera oportuna y eficaz. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es de importancia el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

Tabla 8. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de empatía de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremadamente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente muy satisfecho		Total
Ítems	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
La madre cuidadora se preocupa (identifica) su estado nutricional de su niño	0	0.0	0	0.0	35	50.0	29	41.4	6	8.6	70
Las madres cuidadoras brindan igualdad de oportunidades para mantener la protección de su salud integral.	0	0.0	23	32.9	35	50.0	12	17.1	0	0.0	70
La madre cuidadora observa y registra las experiencias de aprendizaje de su niño para usted tener conocimiento.	0	0.0	18	25.7	41	58.6	11	15.7	0	0.0	70
Como familia usuaria usted participa de las sesiones convocadas por el CIAI para el interés de su niño.	6	8.6	30	42.9	17	24.3	17	24.3	0	0.0	70
Las madres guía / cuidadora cultivan y guían cuidadosamente su potencial intelectual emocional social y moral de su niño.	0	0.0	12	17.1	30	42.9	28	40.0	0	0.0	70
Total	1	1.4	17	24.3	31	44.3	19	27.1	2	2.9	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert.

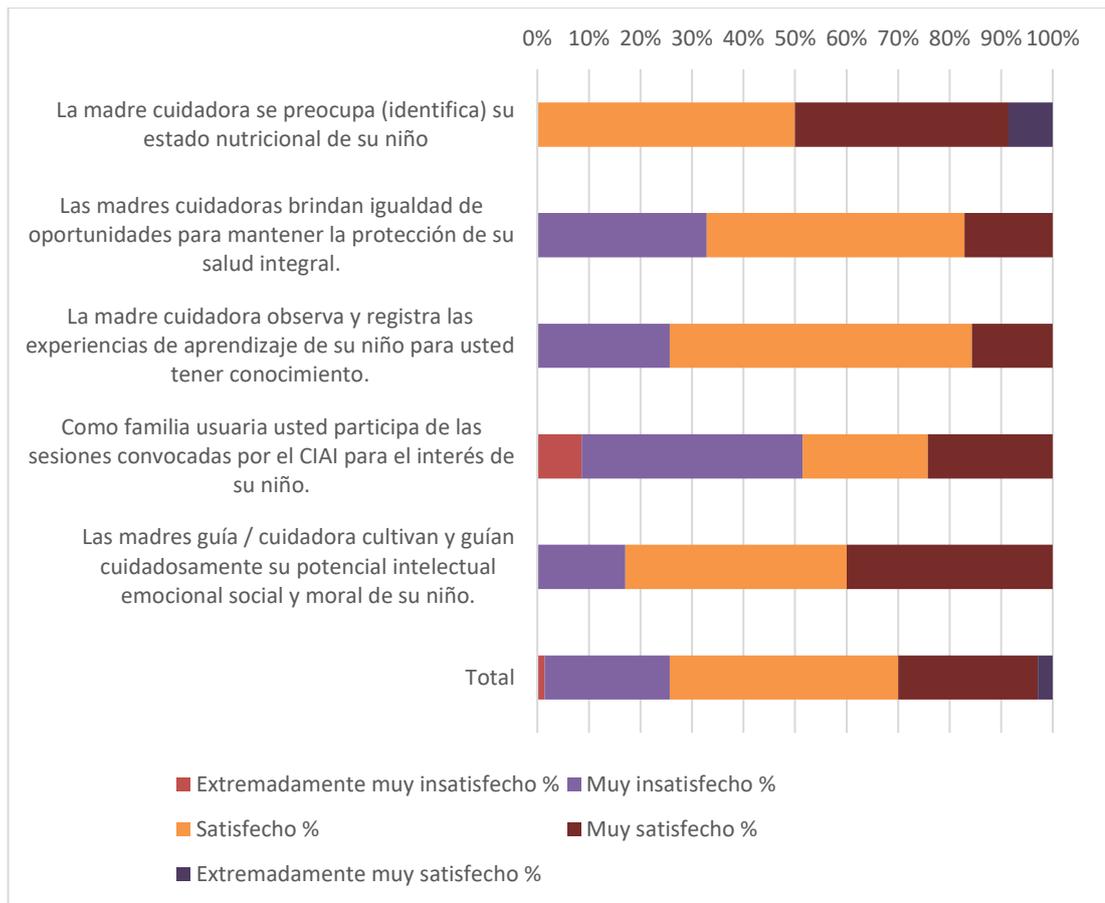


Figura 6. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de empatía del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.

En la figura 6 y tabla 8, y, se exponen los resultados de la percepción de los usuarios respecto a la dimensión empatía, se tiene que para el indicador si la madre cuidadora se preocupa por el estado nutricional de su niño, se obtuvo que el 50% indicó sentirse satisfecho con este servicio. Seguido de un 41.4 de un muy satisfecho con el servicio recibido del CIAI-Salcedo, donde se muestra la articulación de actores sociales del programa CUNA MÁS. Por tanto, según Flores y Villareal (2012) sostiene que “el Cuidado del niño sano en la consulta de enfermería permite identificar problemas de salud-enfermedad, mediante la realización y evaluación de cuidados para la promoción, protección, recuperación y rehabilitación del usuario, es una forma de cuidado integral”



sin embargo la articulación en este sentido se tiene como prioridad, para cumplir a cerrar las brechas de desnutrición.

Para el ítem, si las madres cuidadoras brindan igualdad de oportunidad para brindar una protección de salud integral, se tiene que un 50% se siente satisfecho. Esto indica que La calidad en el servicio, requiere de los trabajadores una serie de capacidades y de compromiso personal, por tanto, la persona es un factor principal en este proceso,

Para el ítem, si la madre cuidadora toma registro de las experiencias de aprendizaje del niño para su conocimiento, se determinó que un 48% se sintió satisfecho con este servicio es el conjunto de acciones que satisfacen las necesidades del usuario; pueden ser aquellas actividades intangibles que se derivan de las actitudes y de la capacidad interpersonal del trabajador que presta el servicio,

Para el indicador si tiene participación en las sesiones del CIAI se obtuvo que 42.9% se sentía muy insatisfecho con este servicio. Para el ítem si la madre cuidadora guía el potencial intelectual, emocional, social y moral del niño, se obtuvo que 42.9% se mostraron satisfechos. Es decir, para Béjar (2011) “promover en el sentido de perseguir, una mejoría constante de las condiciones de vida hacia el desarrollo pleno del ser humano, prever los riesgos apelando a la solidaridad; y estar en condiciones de atender rápidamente a quienes sufren situaciones de emergencia” La calidad en el servicio requiere de los trabajadores una serie de capacidades y de compromiso personal, por tanto, la persona es un factor principal en este proceso de calidad.

En términos generales para las percepciones de la dimensión de empatía que reciben en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 44.3% indican que se sienten satisfechos con este servicio, de este resultado se evidencia que en este centro de atención la calidad de servicio en el aspecto de empatía que reciben los usuarios se encontraba en nivel de satisfacción

(satisfecho). En este contexto la demanda del cuidado diurno sirve para aumentar el bienestar de la población vulnerable en este caso las niñas y niños, que viene a mejorar el desarrollo infantil temprano DIT.

Zibecchi (2013) La demanda de cuidado y la oferta provista por dicho sector es acompañada también por una fuerte presencia de mujeres como proveedoras de cuidado. Muchas de estas mujeres se caracterizaban por ser trabajadoras del ámbito doméstico dedicadas exclusivamente a las tareas domésticas del hogar, la principal labor que realizan las madres cuidadoras se ven reflejadas en el tipo de atención que brinda a cada niño (p. 64).

Tabla 9. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremadamente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
En su atención alimentaria y nutricional de su niño la madre guía le brinda información y/o listado de los alimentos que consume su niño a diario durante los refrigerios y almuerzos.	6	8.6	6	8.6	29	41.4	29	41.4	0	0.0	70
La madre cuidadora le comunica el desarrollo integral que tuvo durante su cuidado diurno para promover nuevas condiciones de protección a su salud	0	0.0	23	32.9	17	24.3	24	34.3	6	8.6	70
En el CIAI el acompañante técnico brinda estrategias para promover el aprendizaje y cuidado de su niño.	0	0.0	12	17.1	24	34.3	29	41.4	5	7.1	70
La acompañante técnico le involucra en la gestión y vigilancia de la prestación de servicios durante el cuidado diurno.	0	0.0	12	17.1	35	50.0	17	24.3	6	8.6	70
Total	1	1.4	13	18.6	26	37.1	25	35.7	5	7.1	70

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta de Likert.

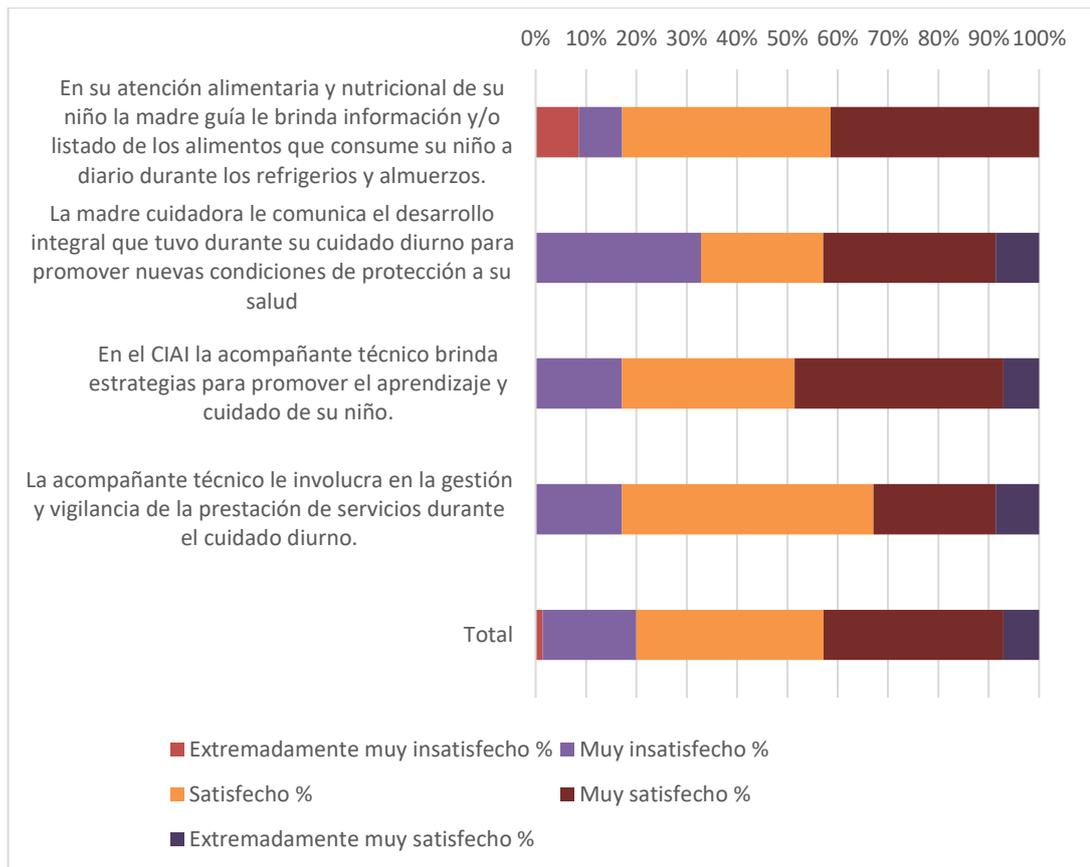


Figura 7. Percepciones recibidas de la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.

En la figura 7 y tabla 9, donde se muestran los resultados de la percepción del servicio recibido para la dimensión capacidad de respuesta, para el ítem de si recibe información y/o listado de los alimentos que consume su niño diariamente en refrigerios y almuerzos, se obtuvo que 41.4% se encuentra muy satisfecho con este servicio, conocer el tipo de alimentos que consumen las y niñas y niños genera mayor satisfacción y confianza hacia las madres cuidadoras, “metodológicamente hablando el programa social es un conjunto organizado de acciones y recursos, diseñados e implementados sistemáticamente en una determinada realidad social, para resolver algún problema que atañe a una población y mejorar su calidad de vida en algún aspecto”. Vara-Horna, Arístides (2007).



Para el ítem si la madre cuidadora comunica sobre el desarrollo relacionado a la salud del niño, se tiene que 34.3% se encuentra muy satisfecho, el 24.3% señalan encontrarse satisfecho indicando así, la disposición de ayudar al fortalecimiento de habilidades sociales y cognitivas de las niñas y niños que están al servicio del cuidado diurno en el CIAI-Salcedo.

Para el indicador si el CIAI el acompañante técnico le brinda estrategias para promover el cuidado y aprendizaje del niño, el 41.4% de los usuarios señaló sentirse muy satisfecho a su vez el 34.3% afirma sentirse satisfecho con el servicio recibido. Para el ítem si la acompañante técnica le involucra en la gestión y vigilancia de los servicios, se obtuvo que un 50% se mostró satisfecho. Resaltando que “la filosofía de la calidad en el servicio confiere a todos los trabajadores de la institución una responsabilidad mayor y comprometerse con cumplir sus servicios de forma perfecta” Atao (2018). Mientras que, Cabello y Chirinos (2012) Indica que uno de los componentes de la calidad es “la profesionalidad: posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio”. Siendo relevante el capital humano profesional para hacer cumplir las metas y objetivos de un programa social.

En términos generales para las percepciones recibidas bde la dimensión de capacidad de respuesta que reciben las familias usuarias en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 37.1% indican que se sienten satisfechos con este servicio, de este resultado se evidencia que en este centro de atención la calidad de servicio en el aspecto de capacidad de respuesta que reciben los usuarios se encontraba en nivel de satisfacción (satisfecho). Evidenciando que el índice satisfactorio es fundamental para conocer con mayor objetividad la calidad de servicios recibidos del programa CUNA MAS. En ese contexto:

Una política pública es un conjunto de criterios que orientan el comportamiento del Estado respecto de la población. Se habla de tres elementos principales, el primero es la población, en el sentido tradicional (es decir viéndola sólo como población objetivo o factor pasivo), o como factor activo - promotor en el sentido contemporáneo más reciente. El segundo elemento es el Estado (administración pública o gobierno) como actor o como espacio que recibe la influencia o la presión de la población. El tercero está dado por un conjunto de criterios y líneas de acción que, al comunicar los dos primeros, constituyen las políticas sociales en sentido estricto (Béjar, 2011, p.22).

b) Percepciones sobre los servicios esperados

Tabla 10. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de seguridad de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremada mente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremada mente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Esperaba usted que su niño este muy bien alimentado para la contribución y desarrollo durante la permanencia en le CIAI.	5	7.1	29	41.4	30	42.9	6	8.6	0	0.0	70
Esperaba usted que las madres cuidadoras generaban buenas condiciones para la protección física, mental y socio afectivo.	2	2.9	28	40.0	33	47.1	7	10.0	0	0.0	70
Usted esperaba el buen desarrollo psicomotor, cognitivo, social, físico y emocional de los niños.	2	2.9	32	45.7	28	40.0	8	11.4	0	0.0	70
Usted esperaba mejorar como familia para el cuidado de su niño.	1	1.4	27	38.6	27	38.6	5	7.1	0	0.0	70
Total	2	2.9	29	41.4	30	42.9	9	12.9	0	0	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert.

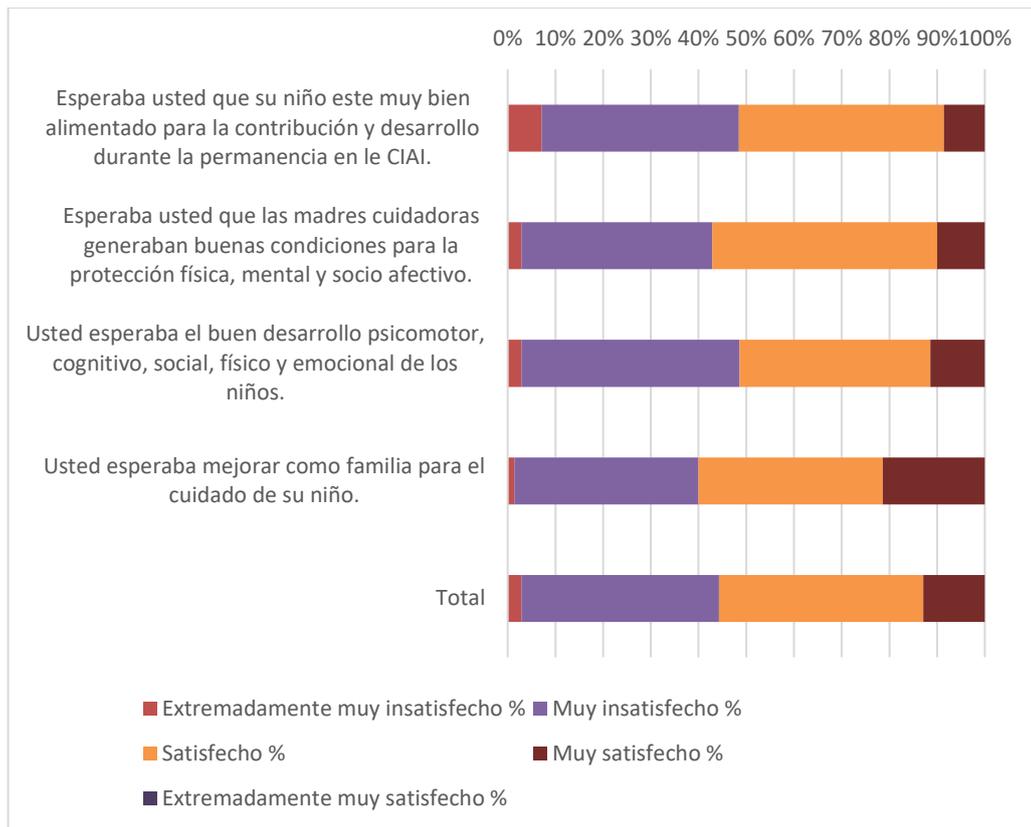


Figura 8. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de seguridad del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.

En la figura 8 y tabla 10, muestran los resultados de las expectativas del usuario para la dimensión seguridad, se tiene que para el indicador si esperaba que su niño sea bien alimentado para su desarrollo en el CIAI, se obtuvo que 42.9% esperaba sentirse satisfecho con este servicio. En el ítem si esperaba que las madres cuidadoras generen buenas condiciones para la protección física, mental y socio afectiva, se obtuvo que el 47.1% esperaba sentirse satisfecho. Para el ítem si esperaba un buen desarrollo psicomotor, cognitivo, social, físico y emocional de su niño, se obtuvo que 40% esperaba sentirse satisfecho. Para el indicador si esperaba mejorar como familia para el cuidado de su niño, el 38.6% señaló que esperaba sentirse satisfecho con este servicio.

En general para las expectativas que tenía el usuario en la dimensión de seguridad que reciben en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral –

Salcedo, se tiene que los usuarios en un 42.9% indican que esperaban sentirse satisfechos con este servicio, de este resultado se evidencia que los usuarios esperaban que en este centro de atención la calidad de servicio en el aspecto de seguridad debería ser de nivel satisfactorio.

Tabla 11. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de empatía de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta Ítems	Extremada mente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremada mente muy satisfecho		Total N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Esperaba usted que la madre cuidadora se preocupara por su estado nutricional de su niño,	7	10.0	31	44.3	27	38.6	5	7.1	0	0.0	70
Esperaba que las madres cuidadoras brindaran igualdad de oportunidades para mantener la protección de su salud integral.	6	8.6	25	35.7	31	44.3	8	11.4	0	0.0	70
Usted esperaba que la madre cuidadora observara sus experiencias ocurridas de su niño y tener usted conocimiento.	5	7.1	22	31.4	28	40.0	15	21.4	0	0.0	70
Como familia usuaria usted esperaba que las sesiones convocadas por el CIAI son de mucho interés para su niño.	4	5.7	21	30.0	33	47.1	12	17.1	0	0.0	70
Esperaba usted que las madres guía / cuidadora cultivan el desarrollo cognitivo, social, emocional y moral de su niño.	8	11.4	26	37.1	35	50.0	1	1.4	0	0.0	70
Total	6	8.6	25	35.7	31	44.3	8	11.4	0	0.0	70

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta de Likert

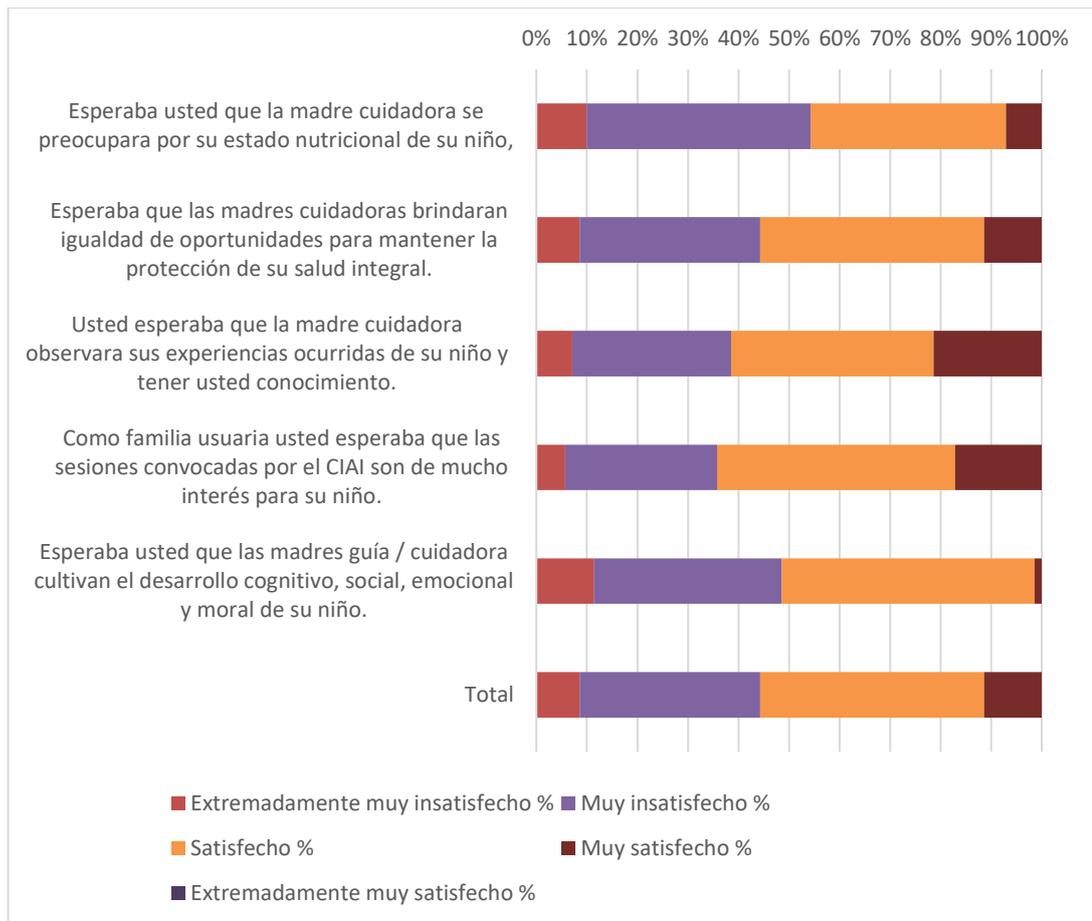


Figura 9. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de empatía del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.

En la figura 9 y tabla 11, se muestran los resultados de las expectativas que tenían los usuarios para la atención en la dimensión de empatía, así se tiene para el indicador si esperaba que la madre cuidadora se preocupara por el estado nutricional de su niño, la mayoría señalaron que esperaban sentirse muy insatisfechos con este servicio con 44.3%. Para el ítem si su expectativa era que la madre cuidadora brindara igual oportunidad para mantener la protección de salud integral, se obtuvo que el 44.3% señalaba que esperaba sentirse satisfecho. Para el indicador si su expectativa era que la cuidadora observe las experiencias de su niño y lo ponga de su conocimiento, el 40% señaló que esperaba sentirse satisfecho con este indicador. Para el ítem si como familia usuaria esperaba que las sesiones convocadas por el CIAI fueran de mucho interés para



su niño, se obtuvo que la mayor parte de usuarios en 47.1% esperaba sentirse satisfecho con este servicio. En el indicador si esperaba que las madres guía/cuidadora cultivara el desarrollo cognitivo, social, emocional y moral de su niño, se determinó que el 50% tenía la expectativa de sentirse satisfecho con este servicio.

En general para las expectativas que tenía el usuario en la dimensión de empatía en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 44.3% indican que esperaban sentirse satisfechos con este servicio, de este resultado se evidencia que los usuarios esperaban que en este centro de atención la calidad de servicio en el aspecto de empatía debería ser de nivel satisfactorio.

Como se ha señalado la empatía es un componente de cualquier servicio que se presta a un público usuario, como también lo enfatiza Chicana (2017) “el usuario tiene expectativas grandes cuando busca un servicio y espera ser comprendido por el personal que lo atiende, del mismo modo en los programas sociales como Cuna Más, lo padres buscan una atención personalizada para cada caso particular, tanto en los horarios de atención como en las necesidades de atención y alimentación de sus hijos”.

Tabla 12. Percepciones esperadas de la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremadamente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Esperaba usted que la madre cuidadora se preocupara por su estado nutricional de su niño	6	8.6	25	35.7	35	50.0	4	5.7	0	0.0	70
Esperaba que las madres cuidadoras brindaran igualdad de oportunidades para mantener la protección de su salud integral.	5	7.1	24	34.3	35	50.0	6	8.6	0	0.0	70
Usted esperaba que la madre cuidadora observara sus experiencias ocurridas de su niño y tener usted conocimiento.	2	2.9	27	38.6	38	54.3	3	4.3	0	0.0	70
Como familia usuaria usted esperaba que las sesiones convocadas por el CIAI son de mucho interés para su niño. Esperaba usted que las madres guía / cuidadora cultivan el desarrollo cognitivo, social, emocional y moral de su niño.	4	5.7	29	41.4	37	52.9	0	0.0	0	0.0	70
Total	4	5.7	26	37.1	36	51.4	4	5.7	0	0.0	70

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta de Likert

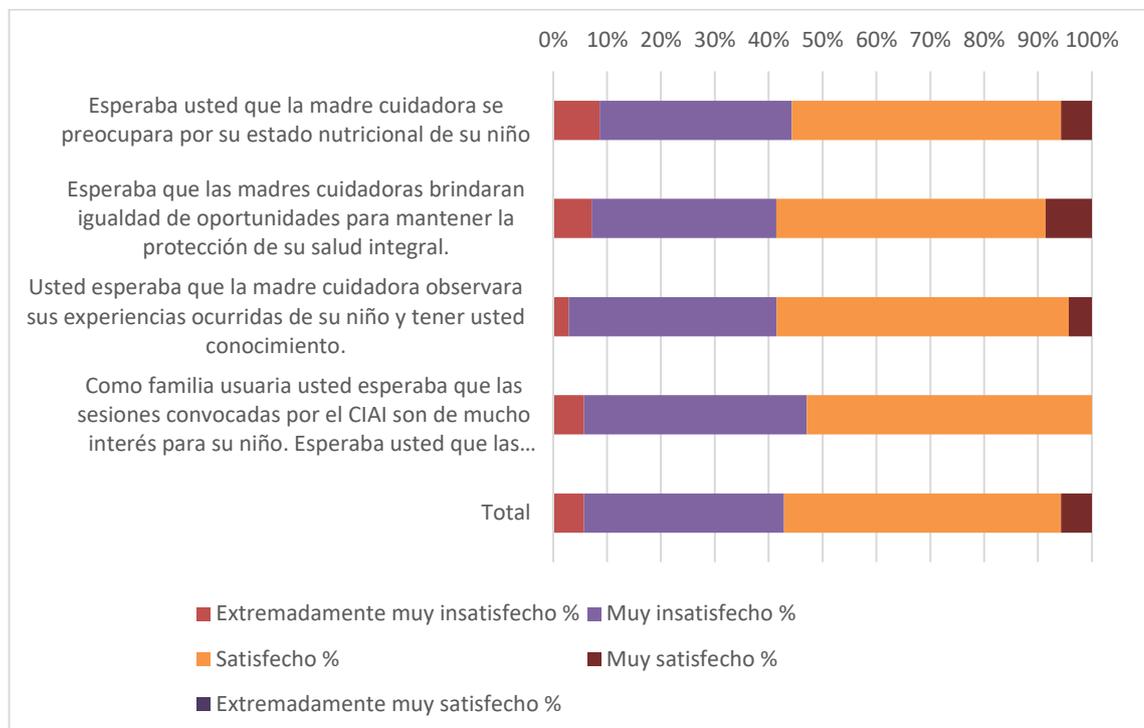


Figura 10. Percepción esperada de la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert.



En la figura 10 y tabla 12, se observa los resultados de las expectativas de los usuarios para la dimensión de capacidad de respuesta, en el indicador si esperaba que la madre cuidadora se preocupara por el estado nutricional de su niño, se obtuvo que 50% esperaba sentirse satisfecho con este servicio. Para el ítem si esperaba que las madres cuidadoras brindaran igualdad de oportunidades para mantener la protección de su salud integral, se determinó que un 50% esperaban sentirse satisfechos. En el ítem si esperaba que la madre cuidadora observara las experiencias ocurridas de su niño y tener usted conocimiento, se obtuvo un 54.3% que tenía la expectativa de sentirse satisfecho. Para el indicador si como familia usuaria esperaba que el CIAI cultivara el desarrollo cognitivo, social, emocional y moral de su niño, se obtuvo que el 52.9% tenía como expectativa sentirse satisfecho con este servicio que recibe en dicho centro.

En términos generales para las expectativas que tenía el usuario en la dimensión de capacidad de respuesta en el programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo, se tiene que los usuarios en un 51.4% indicaron que esperaban sentirse satisfechos con este servicio, de este resultado se evidencia que los usuarios esperaban que en este centro de atención la calidad de servicio en el aspecto de capacidad de respuesta debería ser de nivel satisfactorio, en base a estos datos la calidad del servicio ofertado por programa Cuna Mas refleja con las satisfacciones y expectativas de las familias usuarias, en tal sentido como menciona Atao (2016)“La calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar, la calidad se produce cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuya finalidad es conseguir la satisfacción de las expectativas y necesidades del cliente.“

Tabla 13. Percepción recibida de la calidad de servicio de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremadamente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadamente muy satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Dimensión	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Confiabilidad	0	0.00	7	10.00	31	44.29	26	37.14	6	8.57	70
Elementos tangibles	0	0.00	10	14.29	25	35.71	28	40.00	7	10.00	70
Seguridad	3	4.29	16	22.86	30	42.86	18	25.71	3	4.29	70
Empatía	1	1.43	17	24.29	31	44.29	19	27.14	2	2.86	70
Capacidad de respuesta	1	1.43	13	18.57	26	37.14	25	35.71	5	7.14	70
Total	1	1.43	12	18.57	29	37.14	23	35.71	5	7.14	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert.

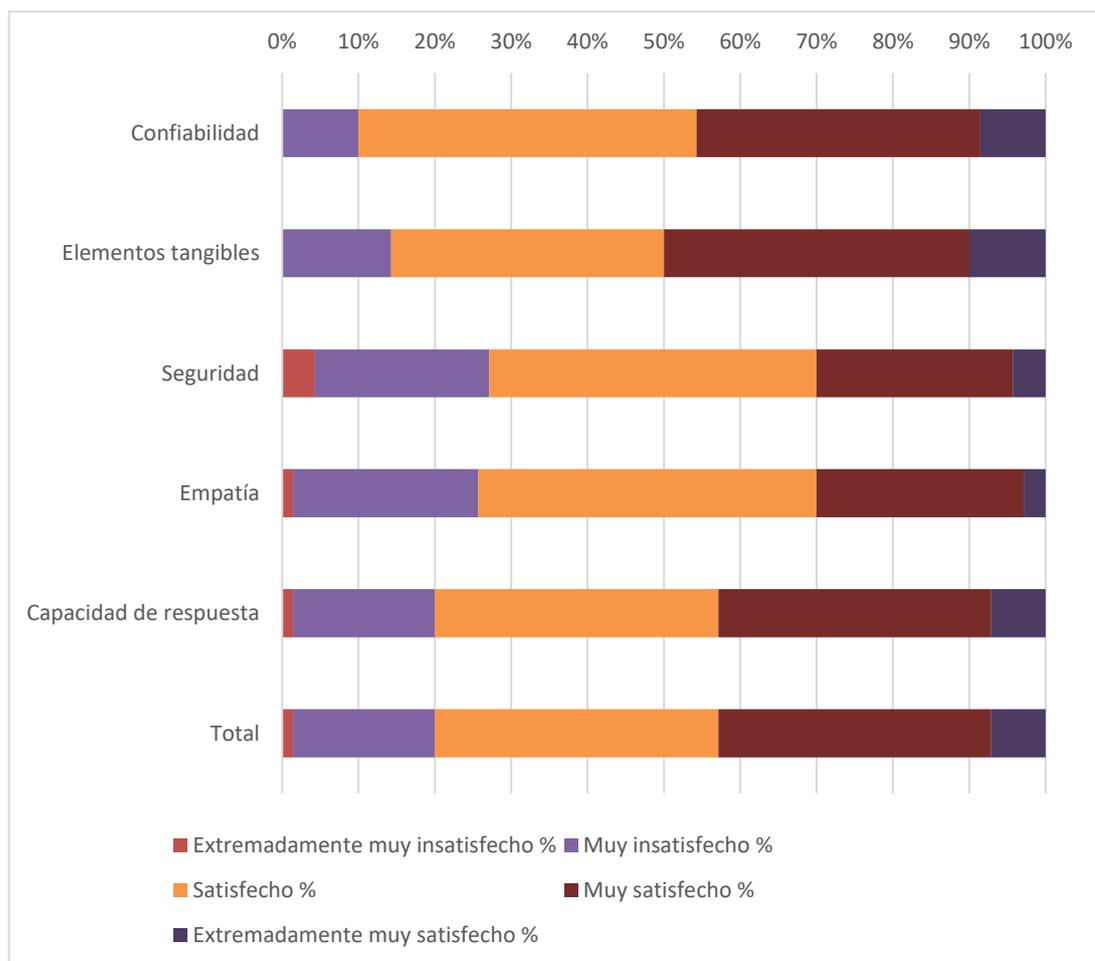


Figura 11. Percepción recibida de la calidad de servicio del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert

En la figura 11 y tabla 13, se exponen los resultados de la percepción de la calidad según las dimensiones de la misma, en general se obtuvo que la mayor frecuencia de usuarios manifestó que tuvieron una percepción de 37.14% en nivel de satisfecho, seguido de un 35.71% que indicaron que se sintieron muy satisfechos con el servicio recibido en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo.

Tabla 14. Percepción esperada de los usuarios de Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Respuesta	Extremada mente muy insatisfecho		Muy insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Extremadam ente muy satisfecho		Total
Dimensión	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Confiabilidad	7	10.00	31	44.29	25	35.71	7	10.00	0	0.00	70
Elementos tangibles	8	11.43	25	35.71	28	40.00	9	12.86	0	0.00	70
Seguridad	2	2.86	29	41.43	30	42.86	9	12.86	0	0.00	70
Empatía	6	8.57	25	35.71	31	44.29	8	11.43	0	0.00	70
Capacidad de respuesta	4	5.71	26	37.14	36	51.43	4	5.71	0	0.00	70
Total	5	5.71	27	37.14	30	51.43	7	5.71	0	0.00	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert.

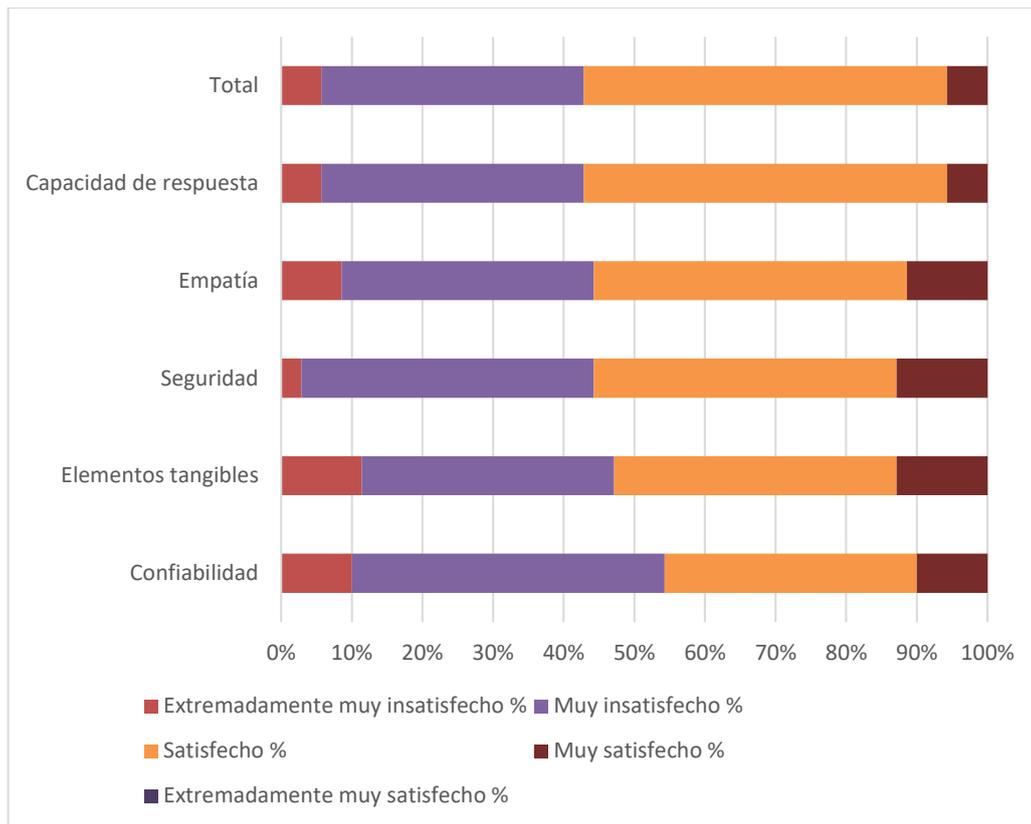


Figura 12. Percepciones esperadas de la calidad de servicio del Programa Cuna Más sobre la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia con base a la escala de Likert

En la figura 12 y tabla 14, se exponen los resultados de las expectativas de la calidad del servicio según las dimensiones de la misma, en general se obtuvo que las mayores frecuencias de usuarios manifestaron que tuvieron una expectativa de 51.43% en nivel de satisfecho, seguido de un 37.14% que indicaron que se sintieron muy insatisfechos con el servicio que esperaban recibir en el Centro Infantil de Atención Integral – Salcedo.

4.4. DISCUSIÓN

En las percepciones de los usuarios respecto a la calidad de servicio en la dimensión de confiabilidad, en otro estudio se señala que una atención personalizada y cariñosa, sensible a las necesidades y características de cada niño y respetuosa de sus ritmos es una condición necesaria para que los lactantes y niños alcancen buenos



resultados, es decir, una relación individual que se asemeja a la que experimentan los bebés que son criados por sus familias, Seguel, Urtado, Edwards (2012) lo cual concuerda con nuestros resultados cuando señalamos que para servicios de salud con infantes y recién nacidos, la confiabilidad en el servicio que se recibe, es un aspecto primordial para los padres, sobre todo en donde se pone en confianza a los menores hijos de una familia, como es el caso del programa Cuna Más.

Mientras que para los elementos tangibles, también Morales y Berrocal (2013) señalan que en los casos en donde se realiza el cuidado y formación de niños, se debe contar con infraestructura física que garantice una buena calidad del servicio, como se ha indicado en el caso del CIAI de Salcedo, la mayor parte de usuarios se muestran satisfechos con esta dimensión, quedando pendiente una mejora en la adecuación de los ambientes de cocina, comedor y sala de cuidado que tuvieron una puntuación de muy insatisfecho en la percepción de los padres.

En lo referente a la dimensión de confiabilidad, así mismo Carbonell (2013), indica que la sensibilidad del cuidador es de suma importancia para promover un cuidado de calidad en la primera infancia, de lo cual se infiere que la confiabilidad que es implícita a los servicios que prestan los trabajadores, es el aspecto de mayor importancia en instituciones relacionadas al cuidado de infantes y niños, pues son etapas de particular vulnerabilidad y requieren de atenciones con mucha calidad.

Mientras que, para los elementos tangibles, al respecto Alvares (2017), indica que en los servicios que presta el Programa Nacional Cuna Más, uno de los aspectos a considerar dentro de sus servicios, se encuentran los elementos tangibles, puesto que las instalaciones físicas y de equipos y materiales deben ser los adecuados para el cuidado de las primeras edades de los niños, de lo cual se interpreta que las expectativas que tienen los usuarios es de sentirse satisfechos con esta dimensión.



Para las percepciones respecto a la seguridad en el servicio recibido, como lo señala Atao (2016), el componente de seguridad es valorado de manera importante cuando se trata de instituciones que prestan servicios a las primeras edades, en el caso de los CIAI del programa Cuna Más se enfatiza en prestar un servicio de calidad respecto a la seguridad de los infantes que se atienden.

Mientras que en la percepción de la empatía, se reconoce que es también un componente de los servicios públicos, de manera que la percepción de los usuarios debe ser interpretada como la sensación de comprensión por parte de los servidores del programa, en donde se presenta una alta valoración a la atención que reciben en situaciones de emergencia cuando se requiere la comprensión y la solidaridad, esto se interpreta como la capacidad de los trabajadores de ponerse en el lugar de los usuarios y de sus situaciones particulares que requieren también de atenciones personalizadas Cabello y Chirinos (2012).

En lo percibido para la calidad de servicio en la dimensión de capacidad de respuesta, al respecto Castillo (2016), señala que la capacidad profesional de los trabajadores está incluida dentro de los servicios y se puede medir mediante el cuestionario SERVQUAL, en el caso de programas sociales como es Cuna Más se requiere contar con personal que presentan la capacidad de respuesta frente a situaciones particulares dentro del desempeño de sus funciones, por lo que al igual que las otras dimensiones se requiere cumplir con las expectativas que presentan los usuarios.

Mientras que, para las expectativas, como lo señala Chávez (2017) dentro de cualquier servicio que se presta al público, se debe considerar las expectativas que tienen los usuarios, es así que la organización debe buscar dar información clara sobre la forma de los servicios que ofrece, en el caso de los programas sociales relacionados con la



atención de las primeras edades, es así que los usuarios esperan sentirse satisfechos con la seguridad en el CIAI de Salcedo.

En lo referente a la capacidad de respuesta se tiene altas expectativas en los programas sociales, como lo señala Gago (2017), en el programa Cuna Más los usuarios del mismo esperan que el personal que labora les brinde una atención profesional a sus hijos, que presenten capacidad de respuesta ante situaciones particulares o casos de emergencia que se puedan presentar.

4.5. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.5.1. Primera hipótesis específica

a. Dimensión de confiabilidad

Planteamiento de hipótesis

Ha: La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión confiabilidad es relativamente superior a la percepción esperada debido a que el programa Cuna Más cuenta con instalaciones, servicios y facilidades que resaltan un alto grado de satisfacción en las familias usuarias en el Centro Infantil de Atención Integral.

H0: La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión confiabilidad no es superior a la percepción esperada debido a que el programa Cuna Más cuenta con instalaciones, servicios y facilidades que resaltan un alto grado de satisfacción en las familias usuarias en el Centro Infantil de Atención Integral.

Estadístico de prueba

Tabla 15. Estadístico de prueba, dimensión confiabilidad

Categoría	Recibido	Esperado
Extremadamente muy insatisfecho	0	7
Muy insatisfecho	7	31
Satisfecho	31	25
Muy satisfecho	26	7
Extremadamente muy satisfecho	6	0
Total	70	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert.

Chi cuadrado de homogeneidad

$$\chi_c^2 = \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

χ_c^2 = Chi cuadrado calculado

O_i = Frecuencias observadas

E_i = Frecuencias esperadas

Cálculo del valor

$$x^2 = 78.59$$

Como el valor calculado es de 78.59 y el valor crítico para 4 grados de libertad es de 9,4877, entonces se acepta de que existe diferencia estadística significativa ($p < 0.05$), de lo cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) planteada en el estudio.

b. Dimensión de tangibilidad

Planteamiento de hipótesis

H_a : La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión tangibilidad es relativamente superior a la percepción esperada debido a que el programa Cuna Más cuenta con instalaciones, servicios y facilidades que resaltan un alto grado de satisfacción en las familias usuarias en el Centro Infantil de Atención Integral.

H0: La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión tangibilidad no es superior a la percepción esperada debido a que el programa Cuna Más cuenta con instalaciones, servicios y facilidades que resaltan un alto grado de satisfacción en las familias usuarias en el Centro Infantil de Atención Integral.

Estadístico de prueba

Tabla 16. Estadístico de prueba, dimensión tangibilidad

Categoría		Recibido	Esperado
Extremadamente insatisfecho	muy	0	8
Muy insatisfecho		10	25
Satisfecho		25	28
Muy satisfecho		28	9
Extremadamente satisfecho	muy	7	0
Total		70	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert.

Chi cuadrado de homogeneidad

$$\chi_c^2 = \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

χ_c^2 = Chi cuadrado calculado

O_i = Frecuencias observadas

E_i = Frecuencias esperadas

Cálculo del valor

$$\chi^2 = 57.43$$

Como el valor calculado es de 57.43 y el valor crítico para 4 grados de libertad es de 9,4877, entonces se acepta de que existe diferencia estadística significativa ($p < 0.05$), de lo cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) planteada en el estudio.

4.5.2. Segunda hipótesis específica

a) Dimensión de seguridad

Planteamiento de hipótesis

Ha: La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión seguridad es relativamente superior a la percepción esperada de los usuarios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral.

H0: La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión seguridad no es superior a la percepción esperada de los usuarios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral.

Estadístico de prueba

Tabla 17 Estadístico de prueba, dimensión seguridad.

Categoría	Recibido	Esperado
Extremadamente muy insatisfecho	3	2
Muy insatisfecho	16	29
Satisfecho	30	30
Muy satisfecho	18	9
Extremadamente muy satisfecho	3	0
Total	70	70

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta de Likert.

Chi cuadrado de homogeneidad

$$\chi_c^2 = \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

χ_c^2 = Chi cuadrado calculado

O_i = Frecuencias observadas

E_i = Frecuencias esperadas

Cálculo del valor

$$x^2 = 15.32$$

Como el valor calculado es de 15.32 y el valor crítico para 4 grados de libertad es de 9,4877, entonces se acepta de que existe diferencia estadística significativa ($p < 0.05$), de lo cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) planteada en el estudio.

b) Dimensión de empatía

Planteamiento de hipótesis

H_a : La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión empatía es relativamente superior a la percepción esperada de los usuarios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral.

H_0 : La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión empatía no es relativamente superior a la percepción esperada de los usuarios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral.

Estadístico de prueba

Tabla 18 Estadístico de prueba, dimensión empatía.

Categoría	Recibido	Esperado
Extremadamente insatisfecho	1	6
Muy insatisfecho	17	25
Satisfecho	31	31
Muy satisfecho	19	8
Extremadamente satisfecho	2	0
Total	70	70

Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta de Likert.

Chi cuadrado de homogeneidad

$$\chi_c^2 = \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

χ_c^2 = Chi cuadrado calculado

O_i = Frecuencias observadas

E_i = Frecuencias esperadas

Cálculo del valor

$$\chi^2 = 21.85$$

Como el valor calculado es de 21.85 y el valor crítico para 4 grados de libertad es de 9,4877, entonces se acepta de que existe diferencia estadística significativa ($p < 0.05$), de lo cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) planteada en el estudio.

c) Dimensión de capacidad de respuesta

Planteamiento de hipótesis

H_a : La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión de capacidad de respuesta es relativamente superior a la percepción esperada de los usuarios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral.

H_0 : La percepción recibida de las familias usuarias sobre la dimensión de capacidad de respuesta no es relativamente superior a la percepción esperada de los usuarios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral.

Estadístico de prueba

Tabla 19 Estadístico de prueba, dimensión capacidad de respuesta.

Categoría	Recibido	Esperado
Extremadamente insatisfecho	muy 1	4
Muy insatisfecho	13	26
Satisfecho	26	36
Muy satisfecho	25	4
Extremadamente satisfecho	muy 5	0
Total	70	70

Fuente: Elaboración propia en base a la escala de Likert.

Chi cuadrado de homogeneidad

$$\chi_c^2 = \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:



χ_c^2 = Chi cuadrado calculado

O_i = Frecuencias observadas

E_i = Frecuencias esperadas

Cálculo del valor

$$x^2 = 121.78$$

Como el valor calculado es de 121.78 y el valor crítico para 4 grados de libertad es de 9,4877, entonces se acepta de que existe diferencia estadística significativa ($p < 0.05$), de lo cual se acepta la hipótesis alterna (H_a) planteada en el estudio.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La calidad de servicio del programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral Salcedo, la percepción recibida fue como satisfactorio y la percepción esperada que se tenía también fue satisfactorio, por lo cual la calidad de servicio que se presta tiene satisfechos a los padres o apoderados de los niños.

SEGUNDA: Se determinó que el nivel de calidad de servicio en la dimensión de confiabilidad la percepción recibida fue como satisfactoria, mientras que la percepción esperada era de muy insatisfecho, con lo que se concluye que la calidad de servicio en la confiabilidad es similar a lo percibido por los usuarios. En la dimensión elementos tangibles la percepción recibida fue de muy satisfecho y la percepción esperada de satisfactorio, con lo que se prueba que la percepción de la calidad de servicio recibido fue similar a las que tenían los usuarios.

TERCERA: Se determinó que el nivel de calidad de servicio en la dimensión seguridad la percepción recibida y la esperada fue como satisfactoria de lo cual se deduce que la percepción recibida fue similar a la percepción esperada. En la dimensión de empatía se obtuvo que la percepción recibida y esperada fue satisfactorio con lo cual se evidencia que la percepción recibida fue similar a la percepción esperada que presentaban los usuarios. Para la dimensión capacidad de respuesta el nivel fue satisfactorio y la expectativa satisfecho.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A los servidores del Centro Infantil de Atención Integral Salcedo, mantener los niveles de calidad de servicio observados en la presente investigación, considerando lo importante de su labor en una etapa de tanta relevancia como es la primera infancia.

SEGUNDA: A los padres de familia que utilizan los servicios del Centro Infantil de Atención Integral Salcedo, participar de manera activa en las diferentes actividades del CIAI, sobre todo en la comunicación con las madres cuidadoras, sobre el desarrollo de su niño y los aspectos a mejorar para lograr un desarrollo integral de su hijo.

TERCERA: A los investigadores sociales, enfatizar en los estudios de medición de la calidad de servicio en los diferentes programas sociales a nivel nacional y local, considerando que el mismo debe ser de un nivel de calidad satisfactorio, por las implicancias que la misma tiene en la formación de los infantes.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvares. (2017). Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015.
- Atao. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015.
- Béjar. (2011). *Justicia Social. Política Social 4ta Edicion*. Lima: ACHEBE.
- Britto y Kagan. (2012). *earil childhood systems: transforming early learning. new*.
- Cabello y Chirinos. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Medica Herediana*.
- Carbonell. (2013). la importancia de un cuidado de calidad en la primera infancia .
- Castillo. (2016). *Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Centeno. (2017). *Gestion del servicio y satisfaccion de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas en la provincia de Cañete 2017*. Lima.
- Charaja y Coaquira . (2014). *La estimulación temprana y su efectividad en el desarrollo psicomotor de niñas y niños de 7 a 12 meses, centro de salud Chucuito, Puno*. Puno.
- Chavez. (2017). “*Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*”,. Lima: Pontificia Univercidad Catolica del Peru.



- Chicana. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016*. Lima.
- Choque. (2013). "Evaluación de programas sociales, estudio de caso: programa nacional Cuna Más, zona sur departamento de Puno, 2012", . Puno.
- Cruz. (2015). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la Huerta - Puno*. Puno.
- Cuna Mas. (2018). Informe Memoria Anual.
- De la Peña. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *cuadernos de trabajo social 27 (1, 115 125)*.
- Espinoza. (2018). *El seguimiento en la gestión de los programas sociales: Análisis y propuesta para el proceso de seguimiento del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna- Más*. Lima.
- Flores y Villareal. (2012). "Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano".
- Gago. (2017). *Servicio de acompañamiento familiar en el programa "Cuna Más" del distrito de Pucara - Huancayo – 2016*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Peru.
- Gomez. (2012). "Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales" Granada-España.
- Hernandez, R. S., Collado Fernandez, C., & Lucio Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- <https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/9818-003-2012-midis>. (2012). *Decreto Supremo N° 003-2012-MIDIS*. Peru: MIDIS.
- INEI. (2011). Compendio estadístico Puno.



- legales/9818-003-2012-midis, h. (2012). *Decreto Supremo N° 003-2012-MIDIS*. Peru:
MIDIS.
- Morales y Berrocal. (2013). “Evaluación de la calidad en el área de educación física en un centro de enseñanza secundaria y bachillerato”.
- Pardo. (2003). *De la administracion a la gobernanza* . Mexico DF.: El colegio de Mexico.
- Parodi. (2004). *Economia de las politicas sociales*. Lima: Universidad del Pacifico.
Centro de Investigacion - CIUP.
- Pastor. (2012). *Pobreza, Desigualdad de Oportunidades y Políticas Públicas en América Latina* (Rio de Janeiro). 145.
- Rama. (2001). *Las políticas sociales en américa latina*. Santiago de Chile.
- Ramos. (2016). *Satisfaccion de los veneficiarios de programa social - Programa Articulado Nutricional en el centro de salud San Antonio periodo 2015* .
Moquegua.
- Seguel, Urtado, Edwards. (2012). ¿Qué efecto tiene asistir a Sala Cuna y Jardín Infantil desde los tres meses hasta los cuatro años de edad?
- Vásquez. (2016). *La evaluacion de Programas Sociales: Fundamentos y enfoques teoricos* . Lima .
- Zibecchi. (2013). *Salud, Vulnerabilidad y Cuidado de la Fuerza de Trabajo. Organizaciones comunitarias y cuidado de la primera infancia: Un analisis entorno a las trayectorias, practicas y saberes de las cuidadoras. Trabajo y sociedad*.



ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA CUNA MAS EN EL CENTRO INFANTIL ATENCIÓN INTEGRAL SALCEDO – 2017

PRESENTACION: La siguiente encuesta recoge datos acerca de la calidad del servicio que brinda el Programa CUNA MAS en el CIAI el cual será *confidencial* únicamente tratado y recabado para *fines académicos*.

OBJETIVOS: Analizar la evaluación desde los usuarios sobre la calidad de servicio del Programa cuna más en el CIAI.
INSTRUCCIONES: Clasifique marcando con una (X) en la respuesta que usted considera pertinente de forma honesta.

		PERCEPCIONES RECIBIDAS					PERCEPCIONES ESPERADAS				
DIMENSIONES		1	2	3	4	5	DIMENSIONES				
Confiability: (5)							Confiability: (5)				
1. La preparación de los alimentos para los niños es nutritiva y adecuada.							1. Usted esperaba que la preparación de los alimentos para los niños es nutritiva y adecuada.				
2. Durante el cuidado de su niña, se siente segura usted de la protección de su salud.							2. Usted esperaba que el cuidado a su salud era segura.				
3. La madre cuidadora destaca la importancia de su rol que desempeña para su desarrollo de aprendizaje de su niño.							3. Esperaba usted que la madre cuidadora destacara su rol que desempeña para su desarrollo de aprendizaje de su niño.				
4. La madre cuidadora promueve la comunicación y confianza en las relaciones con la familia.							Esperaba que la madre cuidadora promovía la comunicación y confianza con usted.				
5. La madre guía, cuidadora promueven el juego para desarrollar sus habilidades psicomotoras al máximo, de su niño.							5. Esperaba que la madre guía, cuidadora jugaran con los niños para desarrollar al máximo las habilidades psicomotoras.				
Elementos tangibles: (4)							Elementos tangibles: (4)				
1. En su atención alimentaria y nutricional de su niño, las señoras cocineras utilizan la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.							1. Esperaba usted que las señoras cocineras utilizaran la indumentaria adecuada para la preparación de los alimentos.				
2. El CIAI cuenta con implementación (cocina, comedor, sala de cuidado). Es adecuado para la edad del niño que asegure su bienestar de su niño.							2. Esperaba que el CIAI contara con la implementación ambientes de sus (cocina, comedor, sala de cuidado).				
3. El CIAI cuenta con ambientes cálidos que inviten a explorar (jugar) con los materiales y fortalecer las relaciones socio afectivas.							3. Esperaba que el CIAI contaba con ambientes cálidos para explorar (jugar) con los materiales y fortalecer las relaciones socio afectivas.				
4. El CIAI le brinda material para su hogar y que usted pueda promover las buenas prácticas de cuidado en el desarrollo integral de su niño							4. Esperaba que le brindaran material para su hogar y que usted pueda promover las buenas prácticas de cuidado en su niño.				

DIMENSIONES		1	2	3	4	5	DIMENSIONES		1	2	3	4	5			
Seguridad: (4) 1. cree usted que su niño está siendo alimentado adecuadamente (come toda su ración) durante la permanencia en le CIAI. 2. Las madres cuidadoras generan condiciones favorables para su protección física, mental y socio afectivo. 3. En el CIAI promueven el desarrollo psicomotor, cognitivo, social, físico y emocional de los niños. 4. Cree usted que su rol y responsabilidad como familia está siendo fortalecida a partir de la permanencia de su niño.	Seguridad: (4) 1. Esperaba usted que su niño este muy bien alimentado para la contribución y desarrollo durante la permanencia en le CIAI. Esperaba usted que las madres cuidadoras generaban buenas condiciones para la protección física, mental y socio afectivo. 3. Usted esperaba el buen desarrollo psicomotor, cognitivo, social, físico y emocional de los niños. 4. Usted esperaba mejorar como familia para el cuidado de su niño.															
		Empatía: (5) 1. la madre cuidadora se preocupa (identifica) su estado nutricional de su niño 2. Las madres cuidadoras brindan igualdad de oportunidades para mantener la protección de su salud integral. 3. La madre cuidadora observa y registra las experiencias de aprendizaje de su niño para usted tener conocimiento. 4. Como familia usuaria usted participa de las sesiones convocadas por el CIAI para el interés de su niño. 5. Las madres guía / cuidadora cultivan y guían cuidadosamente su potencial intelectual emocional social y moral de su niño.	Empatía: (5) 1. Esperaba usted que la madre cuidadora se preocupara por su estado nutricional de su niño. 2. Esperaba que las madres cuidadoras brindaran igualdad de oportunidades para mantener la protección de su salud integral. 3. Usted esperaba que la madre cuidadora observara sus experiencias ocurridas de su niño y tener usted conocimiento. 4. Como familia usuaria usted esperaba que las sesiones convocadas por el CIAI son de mucho interés para su niño. 5. Esperaba usted que las madres guía / cuidadora cultivan el desarrollo cognitivo, social, emocional y moral de su niño.													
				Capacidad de respuesta: (4) 1. En su atención alimentaria y nutricional de su niño la madre guía le brinda información y/o listado de los alimentos que consume su niño a diario durante los refrigerios y almuerzos. 2. La madre cuidadora le comunica el desarrollo integral que tuvo durante su cuidado diario para promover nuevas condiciones de protección a su salud 3. En el CIAI la acompañante técnico brinda estrategias para promover el aprendizaje y cuidado de su niño. 4. La acompañante técnico le involucra en la gestión y vigilancia de la prestación de servicios durante el cuidado diario.	Capacidad de respuesta: (4) 1. Esperaba usted que la madre guía le brinda información y/o listado de los alimentos que consume su niño a diario durante los refrigerios y almuerzos. 2. Usted esperaba que la madre cuidadora le comunicara el desarrollo integral que tuvo durante su cuidado diario para promover nuevas condiciones de protección a su salud 3. Usted esperaba que en el CIAI la acompañante técnico brindara estrategias para promover el aprendizaje y cuidado de su niño. 4. Esperaba que la acompañante técnico le involucrara en la gestión y vigilancia de la prestación de servicios durante el cuidado diario.											



Anexo 2. Matriz Básica de Datos.

N	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
1	4	5	3	3	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
2	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4
5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4
6	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2
7	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4
8	5	4	2	2	3	4	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
9	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3
10	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	4
11	3	3	4	5	2	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	5
12	4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3
13	4	5	3	3	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
14	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
15	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3
16	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3
18	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2
19	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3
20	5	4	2	2	3	4	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4
21	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3
22	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	2
23	3	3	4	5	2	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	4
24	4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3
25	4	5	3	3	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
26	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
27	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	5
28	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4
29	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3
30	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4
31	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4
32	5	4	2	2	3	4	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
33	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3
34	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	5
35	3	3	4	5	2	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	4
36	4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3
37	4	5	3	3	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
39	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	5
40	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3
42	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4
43	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4
44	5	4	2	2	3	4	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
45	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3
46	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	3
47	3	3	4	5	2	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	4
48	4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	5
49	4	5	3	3	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
50	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2
51	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3
52	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4
53	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	5
54	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4
55	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4
56	5	4	2	2	3	4	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
57	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3
58	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	5
59	3	3	4	5	2	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	4



60	4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3
61	4	5	3	3	3	5	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
62	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5
63	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	5
64	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4
65	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3
66	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4
67	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4
68	5	4	2	2	3	4	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3
69	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	5
70	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	5

Leyenda:

Numérico	Textual
1	Extremadamente muy insatisfecho
2	Muy insatisfecho
3	Satisfecho
4	Muy satisfecho
5	Extremadamente muy satisfecho