



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Programa Social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios del Distrito de Huacho –Huaura -
Lima, 2019**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Mily Asvel Campos Espinoza

Asesor

Dr. Elvis Richar Sánchez García

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-S UNEDU /CD de fecha 27/01/2020)

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Mily Asvel Campos Espinoza	44897697	21/12/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Elvis Richard Sánchez García	15736456	0000-0003-0397-5420
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Bertha Luz Mamani Salcedo	07152414	0000-0002-7061-7474
Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0009-0008-7555-0409
Dr. Abraham César Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244

PROGRAMA SOCIAL "CUNA MÁS" Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE HUACHO, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	vsip.info Fuente de Internet	1%
9	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	

**PROGRAMA SOCIAL “CUNAMÁS” Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL DISTRITO DE HUACHO-HUAURA-LIMA, 2019**

MILY ASVEL CAMPOS ESPINOZA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. ELVIS RICAR SÁNCHEZ GARCÍA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2024**

DEDICATORIA

A quienes hacen que mi camino en la vida sea liviana y llevadera, a quienes son dueños de mi sonrisa, a quienes son dueños de mi corazón: mi papá Ludovias, mi mamá Aloncia mi hija Lucero del Amanecer, mis hermanas Ada, Judith y Denise.

Mily Asvel Campos Espinoza

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de tesis, a los directivos de Cuna más del distrito de Huacho por haberme brindado las facilidades para la realización de esta investigación.

Mily Asvel Campos Espinoza

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Bases filosóficas	11
2.4 Definición de términos básicos	11
2.5 Hipótesis de investigación	12
2.5.1 Hipótesis general	12
2.5.2 Hipótesis específicas	13
2.6 Operacionalización de las variables	14

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	15
3.2 Población y muestra	16
3.2.1 Población	16

3.2.2	Muestra	16
3.3	Técnicas de recolección de datos	16
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	17
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Análisis de resultados	18
4.2	Contrastación de hipótesis	26
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	Discusión de resultados	30
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	33
6.2	Recomendaciones	34
REFERENCIAS		35
7.1	Fuentes documentales	35
7.2	Fuentes bibliográficas	35
7.3	Fuentes hemerográficas	36
7.4	Fuentes electrónicas	36
ANEXOS		39

RESUMEN

El estudio de la presente Tesis titulada Programa Social Cuna Mas (PSCM) y Satisfacción del Usuario (SU), tuvo como objetivo, determinar la relación entre el PSCM y SU en el Distrito de Huacho – 2019. Metodología con diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Siendo la unidad poblacional censal constituido por 80 familias. El instrumento para recopilación de informaciones fueron las encuestas. Los resultados con el uso del ρ_{Spearman} prueban la relación desempeño docente y responsabilidad social. Concluyendo que el desarrollo eficiente, es notablemente significativa por una labor permanente en el PSCM. Repercutiendo en el fomento de actitudes y valores en los niños. Se observó un impacto notable del PSCM, en el desarrollo cognitivo de la niñez. Con incidencia en sus aprendizajes y maduración

Palabras clave: Programa Social, Cuna Más, satisfacción del usuario, confiabilidad, empatía

ABSTRACT

The study of this Thesis entitled Cuna Mas Social Program (PSCM) and User Satisfaction (SU), aimed to determine the relationship between the PSCM and SU in the District of Huacho - 2019. Methodology with non-experimental, cross-sectional design, correlative description. Being the census population unit constituted by 80 families. The instrument to collect information was surveys. The results with the use of the Spearman show the relationship between teacher performance and social responsibility. Concluding that efficient development is remarkably significant for a permanent workforce in the PSCM. Having an impact on the promotion of acts and values in children. A notable impact of the PSCM was observed in the cognitive development of childhood. With an impact on their learning and maturation.

Keywords: Social Program, Cuna Más, user satisfaction, reliability, empathy

INTRODUCCIÓN

Debido al crecimiento de pobrezas, el Estado peruano ha creado mecanismo para que las familias se puedan ayudar, entre ellos los PSCM.

El PSCM funciona en 2 formas de mediación: el Servicio de Cuidado Diurno y Acompañamiento a Familias (SCDAF); siendo el último monitoreo en familias y reuniones sociales por la promoción del progreso y fortalecimientos cognitivos, habilidades y hábitos en cuidados y aprendizajes familiares de padres, protectores; en el mejoramiento de la niñez. El programa alcanza a las prioridades zonales, donde el Servicio Diurno es en el Cono Sur.

La estructura de la Tesis está estructurada: Capítulo primero en el establecimiento de la situación problemática, formulándose el problema central y específicos. Capítulo segundo la formulación de la hipótesis central y específicos, analizados y sintetizados con los respectivos marcos teóricos. Tercer capítulo, se formularon el nivel, tipo, diseño y Población. Capítulo cuarto: Una síntesis representativa mediante resultados estadísticos, así como las validaciones estadísticas hipotéticas. Capítulo quinto, se realizan las discusiones de cada resultado, comparado con las investigaciones precedentes y objetivos determinados. En el Capítulo Sexto: Se concluyen y recomiendan según el proceso investigativo. La cual me complace los resultados obtenidos porque se midió el nivel de correlación entre PSCM y la satisfacción de los usuarios (SU), siendo los niños los grandes ganadores porque con la investigación se mejoró la atención.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La crisis económica ha llegado a todo el mundo, se conoce de datos estadísticos que informan sobre la pobreza extrema y de cómo los diferentes programas de protección social que su país aplica para que no se agrande, no desaparecen de raíz, pero se mantiene gracias a estos programas y en países que no hay apoyo de programas sociales la crisis empeora.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2019) de Perú, sobre políticas económicas y sociales, existen más de 5 millones de peruanos que se ayudan con algún programa social, rural o urbana; el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2014) que quieren suprimir los niveles de pobreza y avivar los desarrollos productivos: Juntos, Pensión 65, PSCM y Qali Warma, etc. En referencia al PSCM, el SCDAF asiste a más de 87 mil familias, con proyecciones a incrementarse a cerca de cien mil.

El PSCM precisa los desarrollos infantiles en formas multidimensionales: aspectos físicos, cognitivos y socioemocionales de la niñez (Boyden y Dercon, 2012, Grantham-McGregor, et al., 2007). La dimensión física comprende los estados saludables de la niñez, sus crecimientos, logros de capacidades motrices. La dimensión cognitiva comprende a las memorias, capacidades de razonamientos y resolución de situaciones problemáticas, desarrollos del lenguaje y las comunicaciones. La dimensión socioemocional comprende las habilidades sociales con personas mayores y con la niñez, monitoreo de cada emoción, autonomías y la autoestima (EDEP, 2016, p. 21).

Nuestro distrito de Huacho, sobre todo en el cono sur habitan personas inmigrantes de la zona andina, familias disfuncionales (madres solteras) que se encuentran con niveles de extrema pobreza, quienes para subsistir tienen que ir al campo (zonas

agrícolas) a trabajar, dejando a sus menores hijos muchas veces al cuidado de sus propios hermanos o de los vecinos. Debido a la precariedad en la que viven los niños no son bien alimentados, no reciben la atención emocional que necesitan. Por lo tanto, los niños presentan retraso en su crecimiento, peso inferior a lo óptimo, sistema inmune débil con riesgo a contraer cualquier enfermedad; limitaciones para su aprendizaje, niños antisociales con problemas para relacionarse con su entorno social. El distrito de Huacho, cuenta con 10 programas sociales de Cuna Más, en las zonas marginales, y se están beneficiando un promedio aproximado de 100 niños, donde se ha observado preocupación por parte de las familias, sobre quién programa la variedad de alimentos durante la semana, control de peso, talla de los niños, funciones, lineamientos y alguna atención con cada usuario del PSCM. Estas percepciones de cada madre, lo organicé en forma de variable de investigación, Programa Social Cuna Más, definiendo cada dimensión: Desarrollos cognitivos, socioemocionales y físicos, SU y sus respectivas dimensiones: Atenciones integrales, confiabilidades y Empatía. La existencia de una percepción de insatisfacción de los usuarios, traerá como consecuencia niños que no están bien atendidos por este programa social, y por ende niños con deficiencias en su desarrollo cognitivo, socioemocional y físico.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el Programa de Cuna Más con la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho-Huaura-Lima, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho-Huaura-Lima, 2019?
- b. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho-Huaura-Lima, 2019?
- c. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho-Huaura-Lima, 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el programa social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho-Huaura-Lima, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho-Huaura-Lima, 2019.
- b. Determinar la relación entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho-Huaura-Lima, 2019
- c. Determinar la relación entre el desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho-Huaura-Lima, 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Esta investigación es de gran importancia para conocer la realidad global y específica de los Programas sociales de “Cuna Más”, y si las familias están satisfechas con este programa. Para ello realizo la justificación desde los siguientes aspectos:

Justificación Social

Su importancia social es relevante, ya que actúa directamente con las familias focalizadas con niveles de pobreza, para brindar un servicio que llegue a los que realmente los necesitan.

Se midió el nivel de correlación del PSCM y SU, para verificar su nivel significativo de asociación entre lo planificado y lo implementado, proyectándose mejorar los grados confiables de satisfacciones para cada usuario.

Justificación Teórica

Está basado a teorías de diferentes autores para ambas variables, obtuve información precisa del Ministerio de Economía y del MIDIS, en las descripciones de los problemas por los datos recepcionados por cada instrumento para medir cada variable y la relación examinando cada resultado logrado que eran desconocidos y sintetizar alguna conclusión y recomendación para procesos investigativos por venir.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitados en 3 aspectos:

Delimitación temporal. El tiempo desarrollado para el presente estudio fue de 7 meses, durante el 2019; que permitió determinar la correlación de cada variable definida, considerando informaciones históricas procesados con la actualidad y proyectándolas a corto plazo.

Delimitación geográfica. El proceso investigativo fue desarrollado en el distrito de Huacho, provincia Huaura, región Lima Provincias.

Delimitación Social. Niños a partir de 1 año hasta los 3 años. Madres o apoderados que tiene la tutela de los niños serán quienes respondan los cuestionarios.

1.6 Viabilidad del estudio

Los procesos investigativos fueron factibles porque la autora asumió con los medios financieros necesarias en la culminación investigativa, incluidos con los permisos de cada madre tutora del PSCM.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Zorrilla (2017), investigó “Diseño y aplicación del programa socioemocional Siente Jugando en alumnado de Educación Primaria mediante la metodología Aprendizaje-Servicio”, tuvo el propósito valorar las consecuencias por la aplicación del programa “Siente Jugando”. Investigación con perfil metodológico cuantitativo, diseño cuasi experimental con pretest y postest; participando 93 estudiantes de 1º y 2º. Concluyó que los juegos cooperativos y competitivos del programa Siente Jugando contribuye el surgimiento de afectos positivos y negativos, necesarios para reconocerlos e identificarlo, también el uso de juegos motrices cooperativos contribuye al aumento de comportamientos pro sociales, altruistas y empáticas, mejorando de esta forma las capacidades resolutivas de problemas y disminuciones de comportamientos agresivos.

Daher-Gray (2017), investigó “Evaluación de Programas Sociales de Intervención en población infantil: Oportunidades y Desafíos de Integrar las Dimensiones Objetiva y Subjetiva”, en la Universidad Pontificia Universidad Católica de Chile, teniendo el propósito evaluar ciertos programas sociales infantiles, perspectivas de retos y opciones para los usuarios. Con unidad muestra de 112 participantes, siendo el proceso investigativo descriptiva, concluyendo con la existencia de elevados niveles de impactos si los padres interactúan directamente con los promotores, orientando y agilizando áreas muy participativos, contribuyendo a mejorar los valores de cada programa social. También, son notables los aspectos relacionales e intersubjetivos, por las manifestaciones de variaciones referidos a las habilidades individuales y sociales en la confrontación de situaciones problemáticas. Otro aspecto significativo

es el diagnóstico de los usuarios de algún programa social, establecer los niveles de fragilidad, y ejecutar algún programa intensivo para proteger los derechos en los niños, con algún programa inicial de estimulaciones.

Armijos (2015), investigó “El apego en el desarrollo social de niños y niñas de Educación Inicial de la Unidad Educativa “República De Francia” de la Parroquia Río Verde, Ciudad Santo Domingo, Provincia Santo Domingo de Los Tsáchilas”; con el objetivo de establecer la relación el apego e incidencia para el desarrollo social de los infantes. Proceso investigativo con tipología exploratoria, descriptiva, asociativa y sincrónica. La unidad poblacional fue de 60 infantes, 60 hogares y 6 educadores. Cada resultado obtenido probaron que el apego de infantes con sus padres fueron resistentes por la manifestación de inseguridades por la salidas de progenitores de los entornos familiares; donde 67% de progenitores mencionaron que los infantes demuestran inseguridades por las salidas mencionadas. Los infantes denotaron desarrollos sociales con niveles inferiores a sus edades, por el escaso desarrollo afectivos con sus pares en la escuela, 75% infantes no obtuvieron vínculos afectivos en los salones de la escuela.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Carhuas (2019) investigó “Efectividad del servicio de cuidado diurno del programa nacional Cuna Más en el desarrollo psicomotor en niños de 6 a 36 meses de edad en la comunidad de Compañía, Pacaycasa - Ayacucho, 2018” con el propósito de establecer la eficiencia de los servicios de cuidados diurnos del PSCM en los desarrollos psicomotrices de 6 a 36 meses de edad. La unidad maestra estuvo constituida de 30 niños. Resultando en el grupo caso en niños usuarios de los servicios de cuidados diurnos 46,7 % mostraron desarrollos psicomotrices normales, 36,7% riesgos, 13,3 % adelantos y el 3,3 % trastornos; mientras el grupo control de no usuarios de los servicios de cuidados diurnos 36,7% presentaron riesgos en trastornos para los desarrollos psicomotrices, 33,3% normales, 26,7% trastornos y 3,3% adelantos. El resultado por el t student fueron altamente significativos con p valor menor a 0,05. Concluyendo que los servicios de cuidados diurnos del PSCM fueron efectivos para los desarrollos psicomotrices en la unidad muestral.

Moncada (2018) investigó “El Desarrollo Socioemocional de los niños del Comité de Gestión “Los Angelitos de Lalaquiz” del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, Provincia de Huancabamba, Departamento Piura”, Con el propósito de establecer niveles en los desarrollos socioemocionales de los niños. La unidad muestral se constituyó en 30 niños de una unidad poblacional de 80, concluyendo que los niveles para los desarrollos socioemocionales en procesos denotaron 43,3%. Demostrándose las prioridades de mayores acompañamientos e intervenciones de los adultos para lograr desarrollos adecuados. En la dimensión identidad, 66,7 % se encontraron en las categorías iniciales, por lo que los niños presentaron problemas en su desarrollo, necesitando mayores tiempos de acompañamientos e intervenciones de los padres o protectores, logrando así el reconocimiento de los componentes corporales, identificándose a sí mismo. En la dimensión autorregulaciones emocionales, 46,7 % se ubicaron en el nivel de procesos, donde están en progreso sus desarrollos sus capacidades de controlar cada expresión emocional e interrelacionarse con los demás en situaciones de mayores complejidades de tipo social.

Espinoza (2018) investigó “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”, con el propósito de examinar los procesos de seguimientos ejecutados por el PSCM, para adecuadas gestiones de eficiencia. Concluyó que el SAF solo posee acciones limitadas, sin marcos normativos, teóricos conceptuales y sistemas integrales de informaciones, establecidos y aprobados en documentos técnicos que especifiquen y orienten los procesos de seguimientos, términos, garantes, medios e instrumentales para facilitar las operatividades de actividades de seguimientos. Estas deficiencias impactan negativamente en el sistema de seguimiento y los monitoreos, adecuadas gestiones en la obtención de productos formulados relacionados a las prestaciones que brindan los servicios.

Farro (2017) investigó “Impacto del programa social Cuna Más en el comité de gestión, Mano de Dios-Hualmay”, con el propósito de establecer los impactos del PSCM en la Comisión de gestión. Con unidad poblacional de 80 hogares entre 16 hasta 56 años. Concluyendo que existen niveles altos de impacto social en la unidad poblacional participante.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Programa social “Cuna Más”

El PSCM se creó el 2012. Algunas de las actividades a su unidad poblacional final se ejecutaban por medio del Programa Nacional Wawa Wasi (PNWW). En sus primeros momentos se focalizó en el SAF y el Servicio de Cuidado Diurno (SCD). El PSCM posee el propósito de optimar los desarrollos infantiles hasta los 36 meses de edad en lugares situacionales con pobrezas, por la superación de brechas cognitivas, sociales, físicos y emocionales.

Para el MIDIS (2015) define programa social cuando se posee el propósito los desarrollos en menores a 3 años de edad en lugares de pobreza, y buscar desarrollos integrales.

Mediante dos sistemas logran sus objetivos, son:

SCD: Atenciones integrales entre 6 hasta 36 meses de edad en lugares de pobrezas urbanas, con prioridades atencionales elementales en salud, nutriciones, seguridades, protecciones, afectos, descansos, juegos, aprendizajes y desarrollos de capacidades. Hoy en día son atendidos cerca de 60 mil niños en más de 2 mil locales de cuidados, en cerca de 400 distritos.

SAF: Pretende optimar los saberes y hábitos de cuidados, aprendizajes infantiles y desarrollos de capacidades por medio de inspecciones a la semana de aproximadamente una hora a familias, madres embarazadas, en lugares de pobrezas rurales. En la actualidad son atendidos más de 100 mil hogares en cerca de 600 distritos.

Por su parte Salazar (2015) menciona que el PSCM, es una modalidad de intervenciones para brindar atenciones integrales en menores desde 6 hasta 36 meses de edad, sobre lugares con pobrezas, sobre sus prioridades elementales en salud, nutriciones, seguridades, protecciones, afectos, descansos, juegos, aprendizajes y desarrollos de capacidades.

Los propósitos del PSCM:

Proporcionar atenciones integrales con eficiencia y pertinentes en menores a 3 años y mujeres embarazadas en lugares con pobrezas, cultivando, guiando adecuadamente sus potencialidades intelectuales, emocionales, sociales y morales; orientados con

perspectivas interculturales, equidades, derechos y ciudadanía; basados en gestiones comunales. (MIDIS, 2014)

Dimensiones del PSCM

Según el MIDIS (2015), el PSCM precisa los desarrollos infantiles en formas multidimensionales, abarcándose dimensiones físicas, cognitivas y socioemocionales.

Cognitiva: Situaciones de la memoria, habilidades de razonamientos y resoluciones de situaciones problemáticas, en sus desarrollos lingüísticos y comunicacionales.

Física: Está directamente relacionado con su desarrollo motor, en menores a 3 años de edad; para el cuidado de sus crecimientos corporales, estaturas y pesos se incrementarán, los gateos y caminatas, etc.

Socio emocional: Sobre capacidades de asociarse con personas mayores y los demás niños, el control afectivo, autonomías y autoestima.

2.2.2 Satisfacción de los usuarios

Shi; Holahan, Jurkat y Vogt (2004) y Griffiths, Johnson y Hartley (2007) expresan:

- Son estados experimentados por usuarios conscientemente, en forma intelectual como afectiva.
 - Estados mentales de respuestas física y afectivas de los usuarios en contextos de búsquedas informativas.
 - Cumplimientos completos de necesidades o deseos; logros de fines deseados.
- También, Troyes (2019) menciona que las SU están correlacionados con las particularidades de los servicios atencionales de prioridades (evidentes o sobrentendidas) de los individuos, por las cuales están destinados los servicios.

Teorías para realizar estudios de SU.

a. Teoría de la no confirmación de expectativas

Para este estándar teórico las actuaciones en los servicios están definidas como las percepciones subjetivas de los clientes sobre las calidades de productos o servicios luego de consumirse. (Shi; Holahan y Jurkat, 2004).

También este marco teórico evalúa dimensiones de calidad, que han sido medidos con una encuesta, instrumentales los cuestionarios de interrogantes cerrados con su respectiva escala medible.

b. Descontento potencial

Usado en los inicios de los años setentas 70 del siglo veinte, considerando los reclamos de los usuarios son multiplicidades reactivas emergentes por los descontentos que perciben que los servicios son de tales o cuales formas.

Los motivos de los sentimientos de los descontentos potenciales podrían plantearse así:

- Pensar que plantear quejas no resolverán los problemas.
- Pensar que los motivos son mínimos, por lo tanto, no es bueno reclamar.
- Pensar que reclamar significa algo menos que la dignidad.

Cree que no reclamar son hábitos sociales, actitudes mentales o hábitos vitales. (Huang, 2006, p. 28). Ciertas actitudes de clientes que demuestran descontentos potenciales son: celebrar otros mecanismos de informaciones o algunos recursos o servicios específicos en la minimización de otros; efectuar sugerencias racionales; evidenciar afectos por medio de conversaciones, cotejando situaciones particulares como óptimos que los públicos; mostrar comportamientos no adecuados hablando en altos sonidos, empleando léxicos ofensivos. Si observamos tales conductas en usuarios, demuestran que no se encuentran satisfechos, pero tiene miedo en anunciar sus reclamos o descontentos.

Como Evaluar la calidad de servicio

Hoy en día existen instrumentales que ha desarrollado índices previos en la evaluación de las calidades de algún servicio de informaciones, por ejemplo:

SERVQUAL. Recurso de escalas múltiples elaborado por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988) para medir las percepciones de las calidades de algún usuario de los servicios, comprendida como juicios de los clientes sobre superioridades o excelencias totales de entidades relacionadas a: las calidades con actitudes; calidades contra las satisfacciones; y expectativas contra percepciones.

Dimensiones de la SU

Están basados a las calidades de servicios ofrecidos por el PSCM, dirigidos según Servqual agrupados en 5 aspectos en las mediciones de las calidades de los servicios (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009): que adaptados a la realidad local, lo organicé en la forma:

- **Fiabilidad:** Son habilidades en las ejecuciones de los servicios prometidos en formas fiables y cuidadosas. Mejor dicho, que las organizaciones cumplen con

todos sus ofrecimientos, algunas entregas, provisiones en algún servicio, resoluciones de conflictos y establecimientos de importes.

- **Atención integral (seguridad):** Atención en cuanto: Cognitiva, social, Emotiva, psicomotriz y lúdica
- **Empatía:** Son los niveles atencionales personalizadas ofrecidos por las organizaciones a los usuarios. Transmitidos por medios de servicios individualizados adecuados a las preferencias de los clientes.

2.3 Bases filosóficas

Según (Suárez, 2017) los componentes de los aprendizajes infantiles tempranos están fundamentados, especialmente en las filosofías de las escuelas maternas italianas, Reggio Emilia. Su fundador, Malaguzzi, creó el término En cientos de idiomas de los niños, refiriendo a los infinitos formatos donde los niños logran hablar.

Las personas mayores tienen que atender a la niñez con afecto y calidez. Por ese motivo Malaguzzi expresó que trataron de escuelas afables para que la niñez, educadores y hogares poseen bienestar (Malaguzzi y Gandini, 1993).

Los 5 postulados valiosos de Reggio Emilia son: 1) Educadores con susceptibilidad a los aprendizajes, 2) El diseño curricular con fines a tiempos a largos plazos, 3) multiplicidades lingüísticas de la niñez como el medio de discursos elaborados en forma cultural, 4) Los medios ambientes donde se desarrollan y que 5) los progenitores participen como un ofrecimiento ciudadano.

Reggio Emilia protege la admiración a la personalidad de los niños, exigiendo mayores compromisos de los progenitores en las acciones de las escuelas. En forma paralela exige a las comunidades del entorno de las familias. Este estándar concordaría con el modelo del PSCM.

2.4 Definición de términos básicos

Acompañamiento a Familias (SAF): Son brindadas por la visita domiciliar de promotoras del PSCM, para promover hábitos de cuidados y atenciones integrales de la niñez en los hogares.

Desarrollo infantil: Es multidimensional: aspectos físicos, cognitivos y socioemocionales de la niñez (Grantham-McGregor, et al., 2007)

Dimensión física: Refiere a los estados saludables de los niños, sus crecimientos, y la obtención de capacidades motrices. (EDEP, 2016, p. 20).

Dimensión cognitiva: Está relacionado a la memoria, habilidades de razonamiento y resolución de situaciones problemáticas, desarrollos lingüísticos y comunicacionales (EDEP, 2016, p. 21).

Dimensión socio emocional: Refiere a las capacidades de socializar con personas mayores y los demás niños, control de afectos, autonomías y autoestima (EDEP, 2016, p. 21).

Dimensión Atención integral: Atención en cuanto: Cognitiva, social, Emotiva, psicomotriz y lúdica

Dimensión confiabilidad: Son habilidades en la ejecución de los servicios ofrecidos en formas viables y cuidadosas. Mejor dicho, la organización cumpla con todos los ofrecimientos, daciones, suministros de los servicios, soluciones de situaciones conflictivas y fijaciones de importes.

Dimensión Empatía: Son niveles de las atenciones personalizadas ofrecidas por las organizaciones hacia los usuarios. Transmitidas a través de los servicios individualizados o adecuados a la preferencia de los clientes.

Programas sociales: Son servicios que da bienestar a las poblaciones más necesitadas para que logren acceder a medios de satisfacción de sus prioridades elementales. (Vásquez, 2006, p. 29)

PSCM: Plan elaborado con fines sociales para los desarrollos de la niñez hasta los 3 años de edad en lugares con pobreza, y mejorar brechas en sus desarrollos integrales. (MINDIS, 2014)

Satisfacción de los Usuarios: Estados mentales representados por alguna respuesta material y emocional de los usuarios por las búsquedas de informaciones. (Shi; Holahan, Jurkat, y Vogt, 2004).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre el Programa Social Cuna Más y la satisfacción de los Usuarios en el distrito de Huacho - 2019.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. Existe relación directa entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los Usuarios en el distrito de Huacho - 2019
- b. Existe relación directa entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los Usuarios en el distrito de Huacho - 2019
- c. Existe relación directa entre el desarrollo físico y la satisfacción de los Usuarios en el distrito de Huacho – 2019

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Programa social “cuna más”	El MIDIS (2014) la define como programa social con el propósito de lograr desarrollos infantiles de menos 3 años de edad en lugares de pobrezas y mejorar brechas para sus desarrollos integrales. (p. 23)	Desarrollo Cognitivo	- La memoria - Atención - Razonar	1-5	ORDINAL (5 – 11) ALTO (12 – 18) MEDIO (19 – 25) BAJO
		Desarrollo Socioemocional	- Capacidades de comprensión de sentimientos de otros, monitorear sus afectos y conductas, llevándose bien con los demás. - Autonomía para vestirse, lavarse los dientes, etc. - Se identifica con sus compañeros cuando ríen, lloran, etc.	6-10	ORDINAL (5 – 11) ALTO (12 – 18) MEDIO (19 – 25) BAJO
		Desarrollo Físico	- Desarrollo Motor Coordinaciones y controles musculares perfeccionados por capacidades motrices finas (brazos y Piernas)	11-15	ORDINAL (5 – 11) ALTO (12 – 18) MEDIO (19 – 25) BAJO
Satisfacción del Usuario	Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) refieren que es la complacencia del usuario en cuanto a la calidad de atención que recibe, el cual hace que cada vez sean más satisfechos. (p. 134)	Atención integral	- Tiene que ver con la calidad del servicio brindado tal como se ha acordado. Zeithaml (2009)	1-6	ORDINAL (5 – 11) ALTO (12 – 18) MEDIO (19 – 25) BAJO
		Confianza	- Tiene que ver con la calidad del servicio brindado tal como se ha acordado. Zeithaml (2009)	7-13	ORDINAL (4 – 8) ALTO (9 – 13) MEDIO (14 – 20) BAJO
		Empatía	- Habilidad de una persona para relacionarse con otros con respuestas adecuadas a las prioridades de los demás.	14-18	ORDINAL (4 – 8) ALTO (9 – 13) MEDIO (14 – 20) BAJO

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

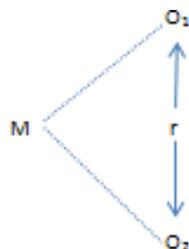
Tipología Básica

3.1.2 Nivel de Investigación:

Descriptiva y relacional.

3.1.3. Diseño de la investigación:

No experimental; porque no se han manipulado alguna variable, cuyo modelo es:



M = Unidad muestral

O₁ = Primera variable observada

O₂ = Segunda variable observada

r = Coeficiente de relación.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Tamayo (2014: 114). La unidad poblacional se precisa en la totalidad se sujetos participantes en los hechos investigativos, que tienen características comunes que proporcionan informaciones al proceso investigativo.

La unidad poblacional de Cuna Mas en el Distrito de Huacho estuvo constituida de la siguiente manera:

CUNA MAS		CANTIDAD DE NIÑOS	Muestra proceso
ATALAYA		21	
MANZANARES OESTE		18	
MANZANARES ESTE		15	
AGUA DULCE		12	
COSTA AZUL		14	
TOTAL		80 NIÑOS	

investigativo se consideró al 100% de la unidad poblacional, como una unidad muestral censal.

Según Hernández (2018) determina que una unidad muestral censal considera a la totalidad de la unidad poblacional.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las recopilaciones de informaciones constó en entrevistas presenciales a la unidad muestral, mediante dos cuestionarios, que consta de 33 interrogantes, 15 sobre PSCM y 18 sobre SU, con la unidad muestral probabilística de 80 madres, con una temporalidad para desarrollarlo en media hora por cada variable. Luego de terminado se consolidó la organización de las informaciones con posteriores exámenes.

Análisis de datos.

Fue empleado SPSS para procesar los datos sobre todo ρ_{Spearman} en las contrastaciones hipotéticas.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Las encuestas fueron las técnicas usadas, en la recopilación de informaciones por medio de dos cuestionarios de interrogantes.

Los procesos investigativos que logran obtener informaciones por medio de alguna entrevista a individuos se llaman encuestas. Si los interrogados forman una unidad muestral significativa de la unidad poblacional se llaman por muestreo. El método por encuestas resultó pertinente para investigar los hechos o características que los individuos estuvieron dispuestos a proporcionar informaciones. (Carrasco, 2009).

Instrumento

En el proceso investigativo se usaron dos cuestionarios, aplicados a 80 madres.

Cuestionario sobre PSCM

Compuesta de 15 ítems

Dimensiones (3): Desarrollos cognitivos, socioemocionales y Físicos. Tipología Likert.

Cuestionario sobre SU

Formada por 18 ítems

Dimensiones (3): Atención integral, Confiabilidad, Empatía, Escala de valor nominal: Likert.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1 Frecuencias de la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Cognitivo.

Escala valorativa	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	15	18,8
Medio	39	48,8
Alto	26	32,5
Total	80	100,0

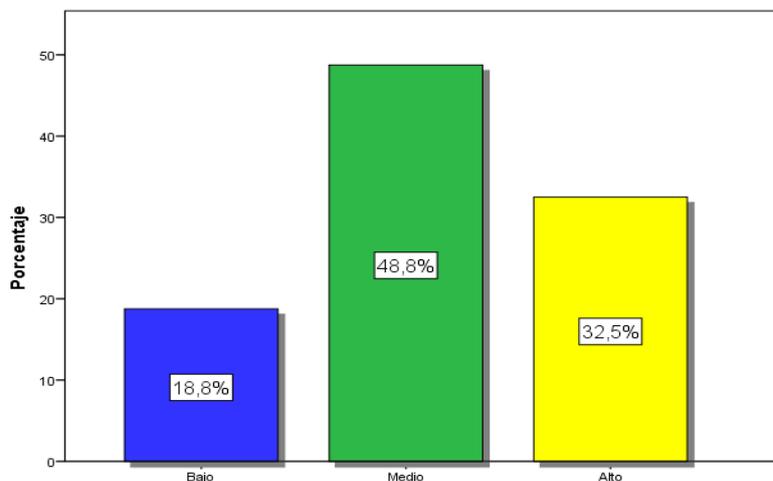


Figura 1 Porcentajes de las frecuencias de la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Cognitivo.

Interpretación

Observando la tabla 1 y figura 1, 48,8 % de usuarias entrevistadas encuestadas un nivel medio, en la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Cognitivo, 18,8% nivel bajo, 32,5% nivel alto. Por tanto, un porcentaje menor al 50% de las encuestadas, percibieron en términos porcentuales una valoración de nivel medio, en su dimensión desarrollo cognitivo.

Tabla 2 Frecuencia de la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Socioemocional.

Escala valorativa	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	17	21,3
Medio	50	62,5
Alto	13	16,3
Total	80	100,0

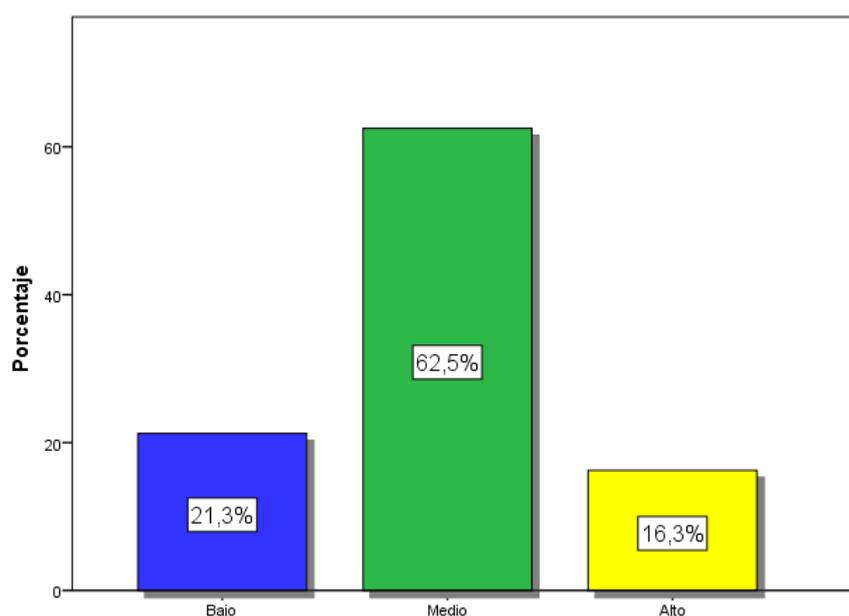


Figura 2 Porcentajes de las frecuencias de la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Socioemocional.

Interpretación

Observando la tabla 2 y figura 2, 62,5 % de usuarias encuestadas manifestaron un nivel medio, acerca de la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Socioemocional, 21,3 % nivel bajo, y 16,3% nivel alto. Por tanto, una cantidad porcentual superior al 50% de usuarias encuestadas, percibieron en términos porcentuales una valoración de nivel medio, en la dimensión Desarrollo socioemocional.

Tabla 3 Frecuencia de la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Físico.

Escala valorativa	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	13	16,3
Medio	60	75,0
Alto	7	8,8
Total	80	100,0

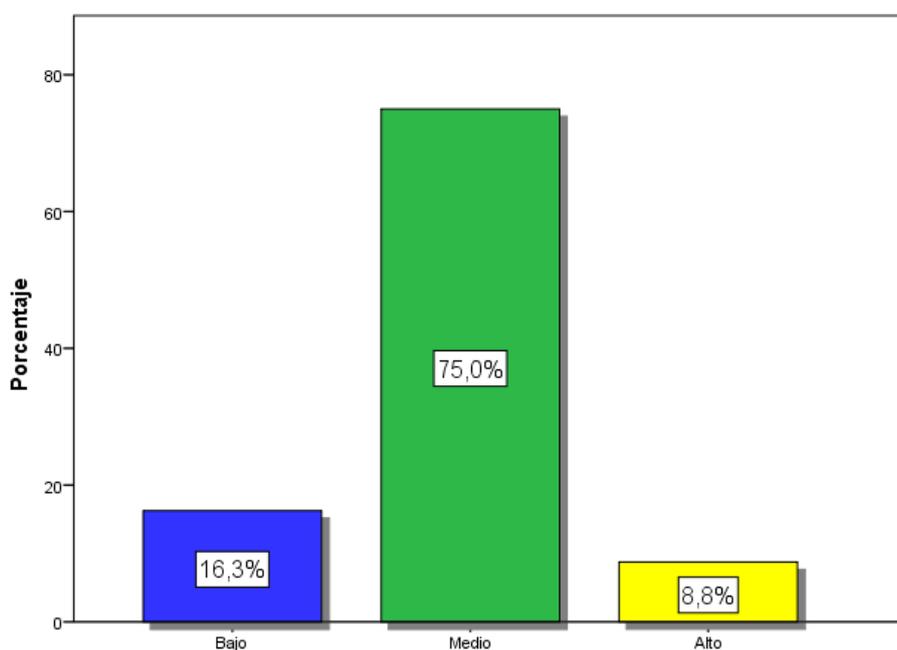


Figura 3 Porcentajes de las frecuencias de la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Físico.

Interpretación

Observando la tabla 3 y figura 3, 75,0 % de usuarias encuestadas manifestaron un nivel medio, acerca de la variable Programa Social “Cuna Más”. Dimensión: Desarrollo Físico, 16,3% nivel bajo, y 8,8 % nivel alto. Por tanto, una cantidad porcentual mayor al 50% de usuarias encuestadas, percibieron en términos porcentuales una valoración de nivel medio, en la dimensión Desarrollo Físico.

Tabla 4 Frecuencia de la variable Programa Social “Cuna Más”.

Escala valorativa	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	16	20,0
Medio	46	57,5
Alto	18	22,5
Total	80	100,0

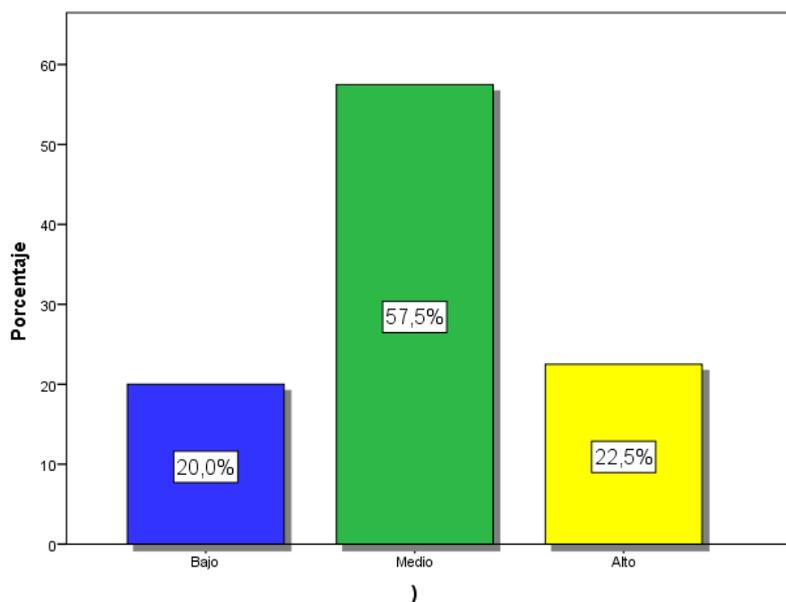


Figura 4 Porcentajes de las frecuencias de la variable Programa Social “Cuna Más”.

Interpretación

Observando la tabla 4 y figura 4, 57,5 % de las usuarias encuestadas manifestaron un nivel medio, acerca de la variable PSCM, 20,0 % nivel bajo, 22,5 % nivel alto. Por tanto, más del 50% de usuarias encuestadas percibieron en términos porcentuales una valoración de nivel medio con respecto al PSCM.

Tabla 5 Frecuencias de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Atención integral.

Escala valorativa	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	17	21,3
Medio	47	58,8
Alto	16	20,0
Total	80	100,0

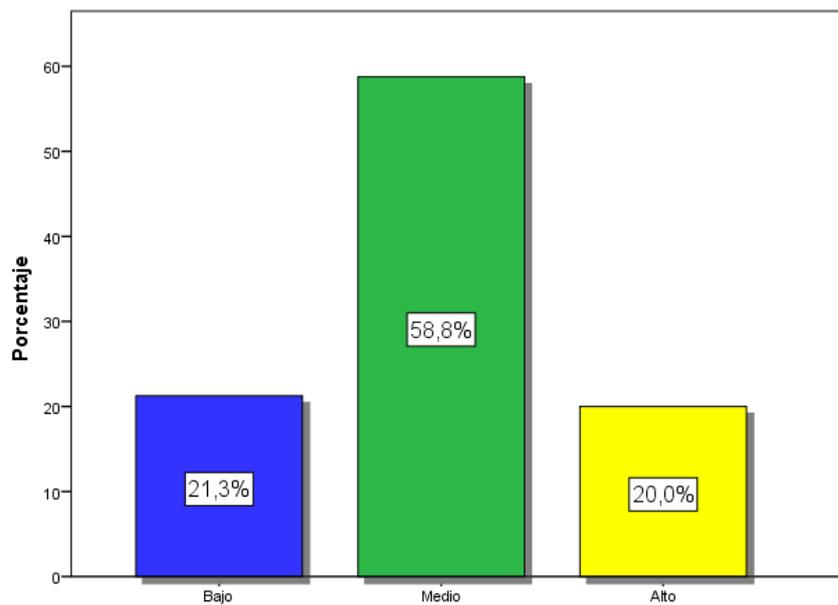


Figura 5 Porcentajes de las frecuencias de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Atención integral.

Interpretación

Observando la tabla 5 y figura 5, el 58,8 % de las usuarias encuestadas manifestaron un nivel medio, acerca de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Atención integral. 21,3 % nivel bajo, 20,0% nivel alto. Por tanto más del 50% de usuarias encuestadas, percibieron una valoración de nivel medio, Dimensión: Atención integral.

Tabla 6 Frecuencias de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Confiabilidad

Escala valorativa	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	17	21,3
Medio	49	61,3
Alto	14	17,5
Total	80	100,0

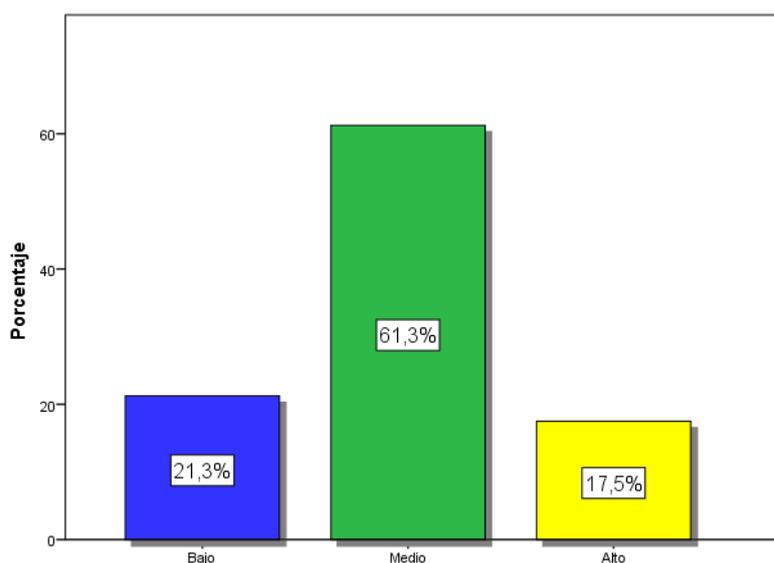


Figura 6 Porcentajes de las frecuencias de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Confiabilidad

Interpretación:

Observando la tabla 6 y figura 6, 61,3 % de las usuarias encuestadas manifestaron un nivel medio, acerca de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Confiabilidad. 21, 3% nivel bajo, 17,5% nivel alto. Por tanto, más del 50% de usuarias encuestadas, percibieron en términos porcentuales una valoración de nivel medio, en la dimensión Confiabilidad

Tabla 7 Frecuencias de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Empatía.

Escala valorativa	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	24	30,0
Medio	43	53,8
Alto	13	16,3
Total	80	100,0

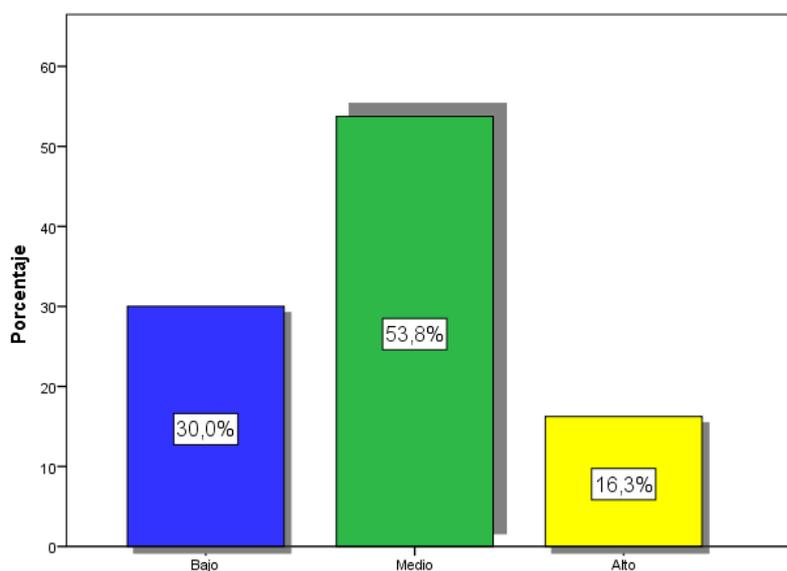


Figura 7 Porcentajes de las frecuencias de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Empatía.

Interpretación

Observando la tabla 7 y figura 7, 53,8 % de usuarias encuestadas manifestaron un nivel medio, acerca de la variable Satisfacción del Usuario. Dimensión: Empatía. 30,0 % nivel bajo, 16,3 % nivel alto. Por tanto, más del 50% de usuarias encuestadas, percibieron en términos porcentuales una valoración de nivel medio, en la dimensión Empatía.

Tabla 8 Frecuencias de la variable Satisfacción del Usuario.

Escala valorativa	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	17	21,3
Medio	42	52,5
Alto	21	26,3
Total	80	100,0

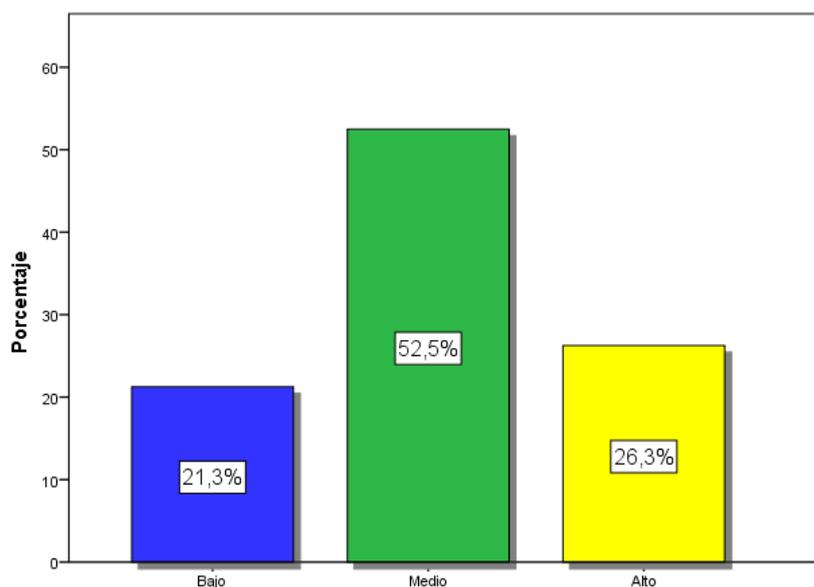


Figura 8 Porcentajes de las frecuencias de la variable Satisfacción del Usuario.

Interpretación

Observando la tabla 8 y figura 8, 52,5 % de usuarias encuestadas manifestaron un nivel medio, acerca de la variable Satisfacción del Usuario. 21,3 % nivel bajo, 26,3 % nivel alto. Por tanto, más del 50% de usuarias encuestadas, percibieron en términos porcentuales una valoración de nivel medio, en la variable Satisfacción del Usuario.

4.2 Contrastación de hipótesis

Disponiendo de datos obtenidas en el PSCM y SU se realizó las contrastaciones de hipotéticas.

4.2.1 Hipótesis estadística general

Hi: Existe relación directa entre el Programa Social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho - 2019.

Ho: No existe relación directa entre el Programa Social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho - 2019.

Tabla 9 *Rho de Spearman del Programa Social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho - 2019.*

		Programa Social Cuna Más	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Programa Social Cuna Más	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,909
		N	80
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,909
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

Interpretación:

Observando la tabla 9, habiéndose aplicado ρ_{Spearman} , se alcanzó $p = 0,000$ y $0,909$ de factor de relación. Como $p < \alpha = 0,05$ admite poseer suficientes evidencias en la aprobación de la H1 y rechazando Ho. Se demuestra la existencia correlativa PSCM y SU de las usuarias del distrito de Huacho 2019. Donde el nivel de relación es positiva fuerte.

4.2.2 Hipótesis estadísticas específicas.

Hipótesis estadística específica 1

Hi: Existe relación directa entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019

Ho: No existe relación directa entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019

Tabla 10 *Rho de Spearman del desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019*

			Desarrollo cognitivo	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Desarrollo cognitivo	Coeficiente de correlación	1,000	,745
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	80	80
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,745	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	80	80

Interpretación:

Observando la tabla 10, habiéndose aplicado ρ_{Spearman} , se alcanzó $p = 0,000$ y $0,745$ de factor correlativo. Como $p < \alpha = 0,05$ admite suficientes evidencias en la aceptación de la hipótesis alternativa y refutar la H_0 . Por tanto, se demuestra la existencia de correlación positiva del desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho 2019, donde el nivel de relación es positiva alta.

Hipótesis estadística específica 2

Hi: Existe relación directa entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho – 2019.

Ho: No existe relación directa entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho – 2019.

Tabla 11 *Rho de Spearman del desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho – 2019*

			Desarrollo socioemocional	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Desarrollo socioemocional	Coefficiente de correlación	1,000	,770
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	80	80
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,770	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	80	80

Interpretación

Observando la tabla 11, habiéndose aplicado ρ_{Spearman} , se alcanzó $p = 0,000$ y $0,770$ de factor correlativo. Como $p < \alpha = 0,05$ admite suficientes evidencias en la aprobación de la H1 y refutar Ho. Se demuestra la existencia de una relación positiva del desarrollo socioemocional y la SU en el distrito de Huacho 2019, donde el nivel de relación es positiva alta.

Hipótesis estadística específica 3

Hi: Existe relación directa entre el desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019.

Ho: No existe relación directa entre el desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019.

Tabla 12 *Rho de Spearman del desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019.*

		Desarrollo físico	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Desarrollo físico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,750
		N	80
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,750
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

Interpretación:

Observando la tabla 12, habiéndose aplicado ρ_{Spearman} , se alcanzó $p = 0,000$ y $0,750$ de factor correlativo. Como $p < \alpha = 0,05$ admite suficientes evidencias en la aprobación de la H1 y refutar Ho. Se demuestra que existe una relación positiva del desarrollo físico y la SU en el distrito de Huacho 2019, donde el nivel de relación es alta y positiva.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Se contrastó la principal hipótesis, con la existencia de una correlación positiva del PSCM y SU en el distrito de Huacho 2019. De igual forma, en cada dimensión desarrollo cognitivo, desarrollo socioemocional, desarrollo físico; presentan relaciones directas altas con respecto a la variable SU.

Se ha mejorado notablemente lo investigado por Zorrilla (2017), sobre el diseños y aplicaciones de un programa social emocional Siente Jugando. Al concluir que los juegos cooperativos y competitivos del programa Siente Jugando contribuye el surgimiento de afectos positivos y negativos, necesarios para reconocerlos e identificarlo, también el uso de juegos motrices cooperativos contribuye al aumento de comportamientos pro sociales, altruistas y empáticas, mejorando de esta forma las capacidades resolutivas de problemas y disminuciones de comportamientos agresivos.

Con respecto a lo investigado por Daher-Gray (2017), sobre evaluaciones de Programas Sociales de Intervención en población infantil: Oportunidades y Desafíos de Integrar las Dimensiones Objetiva y Subjetiva. Concluyendo con la existencia de elevados niveles de impactos si los padres interactúan directamente con los promotores, orientando y agilizando áreas muy participativas, contribuyendo a mejorar los valores de cada programa social. También, son notables los aspectos relacionales e intersubjetivos, por las manifestaciones de variaciones referidos a las habilidades individuales y sociales en la confrontación de situaciones problemáticas.

Otro aspecto significativo es el diagnóstico de los usuarios de algún programa social, establecer los niveles de fragilidad, y ejecutar algún programa intensivo para proteger los derechos en los niños, con algún programa inicial de estimulaciones. Puedo indicar que los resultados de mi investigación tienen mucho de coincidencia por lo dicho de Daher.

Muy de acuerdo con Armijos (2015), acerca los apegos en los desarrollos sociales en la infancia. Cuyos resultados obtenidos probaron que el tipo de apego de los infantes con sus padres fueron resistentes por la manifestación de inseguridades por las salidas de progenitores de los entornos familiares; donde 67% de progenitores mencionaron que los infantes demuestran inseguridades por las salidas mencionadas. Los infantes denotaron desarrollos sociales con niveles inferiores a sus edades, por el escaso desarrollo afectivos con sus pares en la escuela, 75% infantes no obtuvieron vínculos afectivos en los salones de la escuela.

Se ha mejorado significativamente a lo investigado por Carhuas (2019) acerca la eficacia de los servicios de cuidados diurnos del PSCM para los desarrollos psicomotrices de 6 hasta 36 meses de edad Conde sus resultados: En el grupo caso en niños usuarios de los servicios de cuidados diurnos 46,7 % mostraron desarrollos psicomotrices normales, 36,7% riesgos, 13,3% adelantos y el 3,3% trastornos; mientras el grupo controlado en niños no usuarios de los servicios de cuidados diurnos 36,7% presentaron riesgos en trastornos para los desarrollos psicomotrices, 33,3% normales, 26,7% trastornos y 3,3% adelantos. El resultado por el t student fueron altamente significativos con p valor menor a 0,05. Concluyendo que los servicios de cuidados diurnos del PSCM fueron efectivos para los desarrollos psicomotrices en la unidad muestral.

Asimismo, los resultados obtenidos difieren a lo investigado Moncada (2018) sobre los desarrollos Sociales, emocionales en la niñez en el SAF del PSCM, concluyendo que los niveles para los desarrollos socioemocionales en procesos denotaron 43,3%. Demostrándose las prioridades de mayores acompañamientos e intervenciones de los adultos para lograr desarrollos adecuados. En la dimensión identidad, 66,7 % se encontraron en las categorías iniciales, por lo que los niños presentaron problemas en su desarrollo, necesitando mayores tiempos de

acompañamientos e intervenciones de los padres o protectores, logrando así el reconocimiento de los componentes corporales, identificándose a sí mismo. En la dimensión autorregulaciones emocionales, 46,7% se ubicaron en el nivel de procesos, donde están en progreso sus desarrollos sus capacidades de controlar cada expresión emocional e interrelacionarse con los demás en situaciones de mayores complejidades de tipo social.

Coincidimos con Espinoza (2018) sobre seguimientos en las gestiones de programas sociales, examinando y proponiendo en los procesos de SAF del PSCM. Donde concluyó que el SAF no tiene un Sistema de Seguimiento, sino acciones limitadas, sin marcos normativos, teóricos conceptuales y sistemas integrales de informaciones, establecidos y aprobados en documentos técnicos que especifiquen y orienten los procesos de seguimientos, términos, garantes, medios e instrumentales para facilitar las operatividades de actividades de seguimientos. Estas deficiencias impactan negativamente en el sistema de seguimiento y los monitoreos, adecuada s gestiones en la obtención de productos formulados relacionados a las prestaciones que brindan los servicios.

También mejoramos lo investigado por Farro (2017) sobre impactos del PSCM en la comisión de gestiones, Concluyendo que existen niveles altos de impacto social en la unidad poblacional participante.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Existe relación directa entre el programa social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho - 2019.

Se observa un grado de satisfacción de los usuarios, en las dimensiones definidas: Cognitivo, socioemocional y física, del programa social Cuna Más. Demostrándose una correlación eficiente.

- Existe relación directa entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019

Se observa un impacto notable del PSCM, para los desarrollos cognitivos en la niñez. Con incidencia sobre sus aprendizajes y maduración psicológica.

- Existe relación directa entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019.

Los desarrollos de las afectividades, es notablemente significativa por el trabajo constante en el Programa Social Cuna Más. Repercutiendo en la promoción de valores y actitudes en los niños.

- Existe relación directa entre el desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Huacho – 2019.

La maduración biológica, es significativa por el trabajo del PSCM, incidiendo en el desarrollo biológico de acuerdo a la edad de los niños.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda mejorar aspectos de la infraestructura y calidad del servicio, sobre todo en la gestión del programa social.
- Se recomienda efectivizar convenios con instituciones locales que se orienten a la formación humana y social para efectivizar su desarrollo socioemocional
- Se recomienda establecer convenios con organismos públicos y privados, que cuentan con infraestructura disponible que se encuentren en buen estado de conservación para un adecuado funcionamiento del programa social.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2014), Decreto Supremo N° 003-2012-MIDIS. Creación del Programa Nacional Cuna Más. Lima.

7.2 Fuentes bibliográficas

Armijos (2015). El apego en el desarrollo social de niños y niñas de Educación Inicial de la Unidad Educativa República de Francia de la parroquia Rio Verde, ciudad Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchikas. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Boyden, J., & Dercon, S. (2012). Child Development and Economic Development: Lessons and Future Challenges. United Kingdom: University of Oxford.

Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos. Diccionario económico (2016) , p. 125

García, Sánchez y Zapata (2008), Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

Goman C. (1992). An Examination of Adams “Theory of Inequity” en Administrative.

Academy of Management Journal. August 1992, pp. 37- 39.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. 6ta. Edición. Ed. McGraw Hill. p. 60

Huang, R. (2006) Study analysis of information on the reader’s potential discontent in an academic library. Library Management, 28 (1/2): 27-35.

MIDIS. (2016). Informe de Evaluación: Sistematización del Programa Nacional Cuna Más. Lima: MIDIS.

Montaner, R. (2001) *¿Qué es esto de las Nuevas tecnologías?*. En: *Dirigir con las Nuevas Tecnologías*, Gestión 2000, p. 14.

Tamayo, M. (2014) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.

Troyes F. (2019) Nivel de satisfacción de las familias usuarias del servicio de acompañamiento a familias del programa nacional cuna más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de Bellavista, 2017

7.3 Fuentes hemerográficas

- Parasuraman, A.; Zeithalm, V.; y Berry, L. (1988) Servqual: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12- 40.
- Salazar, N.(2015 La atención integral en el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 3 años del Wawa Wasi Institucional – Sunarp [Magister en Educación Infantil y Neuroeducación] Lima: Universidad Cesar Vallejo;
- Shi, X; Holahan, P. ; Jiurkat, M. (2004) Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2): 122-131. March
- Zamudio, M.; Cardoso, M.; Santos, W. (2005) El uso de SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28 (2): 571-582. Julio-Diciembre.

7.4 Fuentes electrónicas

- Allen en trabajadores de un contact center, (tesis de licenciatura), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de:
http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf
- Carhuas, Y. (2019) “Efectividad del servicio de cuidado diurno del programa nacional Cuna Más en el desarrollo psicomotor en niños de 6 a 36 meses de edad en la comunidad de Compañía, Pacaycasa- Ayacucho, 2018”
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2710>
- Compromiso(s/f.) En DeSignificados.com. Disponible en:
<https://designificados.com/compromiso/>
- Fuente: <https://designificados.com/compromiso/>
- EDEP (2016). Evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal - EDEP Programa Nacional Cuna Más . Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas de Perú:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/ppr/eval_indep/EDEP_cuna_mas.pdf
- Espinoza, M. (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 recopilado
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10101/Espinoza_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Farro, V. (2017) Impacto del programa social cuna más en el comité de gestión, mano de dios-Hualmay, 2017 recuperado en:
<file:///C:/Users/Principal/Desktop/LUZ%20DEL%20AMANECER/TFCS-02-05.pdf>

Grantham-McGregor, S., Cheung, Y., Cueto, S., Glewwe, P., Richter, L., & Strupp, B. (2007). Developmental potential in the first 5 years for children in developing countries. Obtenido de thelancet:
[https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(07\)60032-4/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(07)60032-4/fulltext)

Malaguzzi, L., & Gandini, L. (1993). or an Education Based on Relationships. jstor, pp. 9-12). Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/42725534>

Moncada, B. (2018) El Desarrollo Socioemocional de los niños del Comité de Gestión “Los Angelitos de Lalaquiz” del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, Provincia de Huancabamba, Departamento Piura,
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3631/008594_Trab.

Pérez, J. y Merino, M. (2008). “Gestión” Recuperado en <https://definicion.de/gestion/>

Suárez, V. (2017). Más que una guardería. El tránsito de Wawa Wasi a Cuna Más en Jicamarca. Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/grade/20170803051804/AI26.pdf>

Taylor, F. (1940). La Administración Científica. Obtenido en <http://www.managershelp.com/administracion-cientifica-de-taylor-3.htm>

Vásquez, E. (2006) Programas sociales ¿de lucha contra la pobreza?: casos emblemáticos Impreso por Ediciones Nova Print SAC
https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Programas_Sociales_EVa_squez.pdf

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: Programa Social “Cuna Más” y la satisfacción de los usuarios del distrito de Huacho, 2019

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
G E N E R A L	¿Cuál es la relación entre el programa social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho - 2019?	Identificar la relación entre el programa social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho - 2019	Existe relación directa entre el programa social Cuna Más y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho – 2019	VARIABLE 1 Programa Social Cuna Más	✓ Desarrollo Cognitivo ✓ Desarrollo Socioemocional ✓ Desarrollo Físico	1. Enfoque: Cuantitativo 2. Tipo: Aplicativa 3. Diseño No experimental- Transversal 4. Nivel Descriptiva Correlacional 5. Población. 80 familias 6. Muestra 80 familias 7. Técnicas de recopilación de datos: - Cuestionarios - Encuestas 8. Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras - Software SPSS
E S P E C Í F I C O S	¿Cuál es la relación entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho - 2019?	Identificar la relación entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho - 2019	Existe relación directa entre el desarrollo cognitivo y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho – 2019	VARIABLE 2 Satisfacción de los Usuarios	✓ Atención Integral ✓ confiabilidad ✓ Empatía	
	¿Cuál es la relación entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho - 2019?	Identificar la relación entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho - 2019	Existe relación directa entre el desarrollo socioemocional y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho – 2019			
	¿Cuál es la relación entre el desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho - 2019?	Identificar la relación entre el desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho - 2019	Existe relación directa entre el desarrollo físico y la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Huacho – 2019			

Instrumento de evaluación

Variable: Programa Cuna Más y Satisfacción de usuario

Apreciados participantes para el Cuestionario que una instrumental investigativo, requerimos su asistencia manifestando cada Item con Sinceridad, que será protegido su identidad.

Instrucciones: Inspeccione diligentemente cada ítem y escribe una (X) en las celdas correspondientes según la escala valorativa:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

DATOS GENERALES

Género: Femenino ()
Nivel de escolaridad: Primaria () Secundaria () Superior () Sin estudios ()
Tiempo de Usuaría en años () 1 o menos () 1 a 2 () 2 a 3 () 3 o más

N°	Programa Cuna Más	ESCALA				
		5	4	3	2	1
Desarrollo cognitivo						
1	El niño conoce e identifica el lugar de los utensilios (memoria)					
2	El niño sabe ordenar sus utensilios (Atento)					
3	El niño hace trazos e indica su nombre (razona)					
4	El niño llama a los utensilios por su nombre (taza, etc) (memoria)					
5	El niño ordena los juegos didácticos (memoria)					
Desarrollo socio emocional						
6	El niño expresa sus sentimientos al compartir una fruta?					
7	El niño expresa sentimientos de cariños y compañerismo					
8	El niño saluda con la mano u otra expresión					
9	El niño muestra compañerismo y consuelo a otros niños					
10	Las madres cuidadoras brindan afecto a los niños					
Desarrollo Físico						
11	El niño realiza juegos dentro o fuera del ambiente					
12	El niño realiza juegos didácticos					
13	El niño camina sin ayuda					
14	El niño cuenta con materiales para desarrollar su motora gruesa					
15	El niño garabatea con su crayolas					

N°	Satisfacción del usuario	Escala				
		5	4	3	2	1
Atención integral						
1	La atención a los niños encuntoa la mejoracognitiva esla adecuada					
2	Los niños tienen el espacio suficiente para desarrollar su psicomotricidad					
3	Los niños tiene los suficientes juegos lúdicos					
4	La atención de las madres cuidadoras responde a la social emotiva del niño					
5	La atención de las madres cuidadoras es la adecuada para la formación integral del niño					
6	Siente Ud. Que las madres cuidadoras están capacitadas para atender a los niños					
Confiabilidad						
6	La relación de sus alimentos es cambiante					
7	Cuando el usuario no puede llevar al niño sin avisar, es sancionado					
8	Es estricto en los horarios					
9	Más de las veces se cierra la atención, sin previo aviso					
10	Los alimentos recibidos no presta confianza					
11	Las madres cuidadoras se capacitan para este tipo de servicio					
12	Las madres cuidadoras brindan buen servicio					
Empatía						
13	El programa debe dar atención individualizada					
14	El programa debe ser monitoreado constantemente					
15	El coordinador de zona debe tener un horario de atención a las familias					
16	El programa promueve una atención integral de mejoramiento del trabajador hacia un nivel profesional eficaz?					
17	El programa posee propósitos a mediano plazo, buscando promover a su personal saberes trascendentales?					
18	El programa dispone a la madre cuidadora para asumir roles más exigentes, especializados en el progreso de los niños					



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide:

Variable: Programa Cuna Más

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Desarrollo cognitivo								
1	El niño conoce e identifica el lugar de los utensilios (memoria)	/		/		/		
2	El niño sabe ordenar sus utensilios (Atento)	/		/		/		
3	El niño hace trazos e indica su nombre (razona)	/		/		/		
4	El niño llama a los utensilios por su nombre (taza, etc) (memoria)	/		/		/		
5	El niño ordena los juegos didácticos (memoria)	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Desarrollo socio emocional								
6	El niño expresa sus sentimientos al compartir una fruta?	/		/		/		
7	El niño expresa sentimientos de cariños y compañerismo	/		/		/		
8	El niño saluda con la mano u otra expresión	/		/		/		
9	El niño muestra compañerismo y consuelo a otros niños	/		/		/		
10	Las madres cuidadoras brindan afecto a los niños	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Desarrollo Físico								
11	El niño realiza juegos dentro o fuera del ambiente	/		/		/		
12	El niño realiza juegos didácticos	/		/		/		
13	El niño camina sin ayuda	/		/		/		
14	El niño cuenta con materiales para desarrollar su motora gruesa	/		/		/		
15	El niño garabatea con su crayolas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinion de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicables despues de corregir () No aplicable ()
Apellidos y nombres del juez validador : Dr. Mo :

Augusto Ramiro Brito Díaz

Especialidad del validador: Maestro en Investigación y Doctor en Ciencias de la Educación.

18/06/2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimension

Firma del Experto Informante
Cpps N° 317532

Dr. Augusto Ramiro Brito Díaz

Código ORCID

0000-0002-0142-2788

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Atención integral							
1	La atención a los niños en cuanto a la mejora cognitiva es la adecuada	/		/		/		
2	Los niños tienen el espacio suficiente para desarrollar su psicomotricidad	/		/		/		
3	Los niños tienen los suficientes juegos lúdicos	/		/		/		
4	La atención de las madres cuidadoras responde a la social emotiva del niño	/		/		/		
5	La atención de las madres cuidadoras es la adecuada para la formación integral del niño	/		/		/		
6	Siente Ud. Que las madres cuidadoras están capacitadas para atender a los niños	/		/		/		
	DIMENSION: Confiabilidad							
7	La relación de sus alimentos es cambiante	/		/		/		
8	Cuando el usuario no puede llevar al niño sin avisar, es sancionado	/		/		/		
9	Es estricto en los horarios	/		/		/		
10	Más de las veces se cierra la atención, sin previo aviso	/		/		/		
11	Los alimentos recibidos no presta confianza	/		/		/		
12	Las madres cuidadoras se capacitan para este tipo de servicio	/		/		/		
13	Las madres cuidadoras brindan buen servicio	/		/		/		
	DIMENSIÓN: Empatía							
14	El programa debe dar atención individualizada	/		/		/		
15	El programa debe ser monitoreado constantemente	/		/		/		
16	El coordinador de zona debe tener un horario de atención a las familias	/		/		/		
17	El programa promueve una atención integral de mejoramiento del trabajador hacia un nivel profesional eficaz?	/		/		/		
18	El programa posee propósitos a mediano plazo, buscando promover a su personal saberes trascendentales ?	/		/		/		
19	El programa dispone a la madre cuidadora para asumir roles más exigentes, especializados en el progreso de los niños	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinion de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicables despues de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador : Dr. Mo. : Dr. Augusto Ramiro Brito Dóaz
Especialidad del validador: Maestro en Investigación y Doctor en Ciencias de la Educación

181 061 2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Dr. Augusto Ramiro Brito Dóaz
Cpps N° 017552

Dr. Augusto Ramiro Brito Díaz

Código ORCID

0000-0002-0142-2788



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide:

Variable: Programa Cuna Más

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Desarrollo cognitivo								
1	El niño conoce e identifica el lugar de los utensilios (memoria)	/		/		/		
2	El niño sabe ordenar sus utensilios (Atento)	/		/		/		
3	El niño hace trazos e indica su nombre (razona)	/		/		/		
4	El niño llama a los utensilios por su nombre (taza, etc) (memoria)	/		/		/		
5	El niño ordena los juegos didácticos (memoria)	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Desarrollo socio emocional								
6	El niño expresa sus sentimientos al compartir una fruta?	/		/		/		
7	El niño expresa sentimientos de cariños y compañerismo	/		/		/		
8	El niño saluda con la mano u otra expresión	/		/		/		
9	El niño muestra compañerismo y consuelo a otros niños	/		/		/		
10	Las madres cuidadoras brindan afecto a los niños	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Desarrollo Físico								
11	El niño realiza juegos dentro o fuera del ambiente	/		/		/		
12	El niño realiza juegos didácticos	/		/		/		
13	El niño camina sin ayuda	/		/		/		
14	El niño cuenta con materiales para desarrollar su motora gruesa	/		/		/		
15	El niño garabatea con su crayolas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicables después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MG.

Especialidad del validador: Docente Investigador

18/06/2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudia Feltes

Firma del Experto Informante

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Atención integral							
1	La atención a los niños en cuanto a la mejora cognitiva es la adecuada	/		/		/		
2	Los niños tienen el espacio suficiente para desarrollar su psicomotricidad	/		/		/		
3	Los niños tienen los suficientes juegos lúdicos	/		/		/		
4	La atención de las madres cuidadoras responde a la social emotiva del niño	/		/		/		
5	La atención de las madres cuidadoras es la adecuada para la formación integral del niño	/		/		/		
6	Siente Ud. Que las madres cuidadoras están capacitadas para atender a los niños	/		/		/		
	DIMENSIÓN: Confiabilidad							
7	La relación de sus alimentos es cambiante	/		/		/		
8	Cuando el usuario no puede llevar al niño sin avisar, es sancionado	/		/		/		
9	Es estricto en los horarios	/		/		/		
10	Más de las veces se cierra la atención, sin previo aviso	/		/		/		
11	Los alimentos recibidos no presta confianza	/		/		/		
12	Las madres cuidadoras se capacitan para este tipo de servicio	/		/		/		
13	Las madres cuidadoras brindan buen servicio	/		/		/		
	DIMENSIÓN: Empatía							
14	El programa debe dar atención individualizada	/		/		/		
15	El programa debe ser monitoreado constantemente	/		/		/		
16	El coordinador de zona debe tener un horario de atención a las familias	/		/		/		
17	El programa promueve una atención integral de mejoramiento del trabajador hacia un nivel profesional eficaz?	/		/		/		
18	El programa posee propósitos a mediano plazo, buscando promover a su personal saberes trascendentales ?	/		/		/		
19	El programa dispone a la madre cuidadora para asumir roles más exigentes, especializados en el progreso de los niños	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinion de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicables despues de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. No: Claudia Liliana Feltes Isidro

Especialidad del validador: Docente Investigador

18, 06, 2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Claudio J. J. J.

Firma del Experto informante



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide:

Variable: Programa Cuna Más

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Desarrollo cognitivo								
1	El niño conoce e identifica el lugar de los utensilios (memoria)	/		/		/		
2	El niño sabe ordenar sus utensilios (Atento)	/		/		/		
3	El niño hace trazos e indica su nombre (razona)	/		/		/		
4	El niño llama a los utensilios por su nombre (taza, etc) (memoria)	/		/		/		
5	El niño ordena los juegos didácticos (memoria)	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Desarrollo socio emocional								
6	El niño expresa sus sentimientos al compartir una fruta?	/		/		/		
7	El niño expresa sentimientos de cariños y compañerismo	/		/		/		
8	El niño saluda con la mano u otra expresión	/		/		/		
9	El niño muestra compañerismo y consuelo a otros niños	/		/		/		
10	Las madres cuidadoras brindan afecto a los niños	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Desarrollo Físico								
11	El niño realiza juegos dentro o fuera del ambiente	/		/		/		
12	El niño realiza juegos didácticos	/		/		/		
13	El niño camina sin ayuda	/		/		/		
14	El niño cuenta con materiales para desarrollar su motora gruesa	/		/		/		
15	El niño garabatea con su crayolas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinion de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicables despues de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador : Dr. Mo. :

Especialidad del validador: Dr. Guillermo Percy Araga Lopez
Docente Investigador/Dr. Administración 18, 06, 2023

Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El item es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimension


 Firma del Experto informante

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Atención integral								
1	La atención a los niños en cuanto a la mejora cognitiva es la adecuada	/		/		/		
2	Los niños tienen el espacio suficiente para desarrollar su psicomotricidad	/		/		/		
3	Los niños tienen los suficientes juegos lúdicos	/		/		/		
4	La atención de las madres cuidadoras responde a la social emotiva del niño	/		/		/		
5	La atención de las madres cuidadoras es la adecuada para la formación integral del niño	/		/		/		
6	Siente Ud. Que las madres cuidadoras están capacitadas para atender a los niños	/		/		/		
DIMENSIÓN: Confiabilidad								
7	La relación de sus alimentos es cambiante	/		/		/		
8	Cuando el usuario no puede llevar al niño sin avisar, es sancionado	/		/		/		
9	Es estricto en los horarios	/		/		/		
10	Más de las veces se cierra la atención, sin previo aviso	/		/		/		
11	Los alimentos recibidos no presta confianza	/		/		/		
12	Las madres cuidadoras se capacitan para este tipo de servicio	/		/		/		
13	Las madres cuidadoras brindan buen servicio	/		/		/		
DIMENSIÓN: Empatía								
14	El programa debe dar atención individualizada	/		/		/		
15	El programa debe ser monitoreado constantemente	/		/		/		
16	El coordinador de zona debe tener un horario de atención a las familias	/		/		/		
17	El programa promueve una atención integral de mejoramiento del trabajador hacia un nivel profesional eficaz?	/		/		/		
18	El programa posee propósitos a mediano plazo, buscando promover a su personal saberes trascendentales ?	/		/		/		
19	El programa dispone a la madre cuidadora para asumir roles más exigentes, especializados en el progreso de los niños	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicables después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mo. :

Guillermo Percy Alaraz Lopez

Especialidad del validador: Docente Investigador / Doctor en administración

06/06/2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto informante

Dr. Elvis Richar Sánchez García
ASESOR



Dr. Abrahán César Neri Ayala
VOCAL