



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA CUNA MÁS
Y EL DESARROLLO INFANTIL EN LIMA
METROPOLITANA EN EL AÑO 2022**

**PRESENTADO POR
CARLOS ALBERTO DOMINGUEZ HERRERA**

**ASESOR
MG. ERICK EDWIN URBINA LOVON**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
POLÍTICAS PÚBLICAS**

**LIMA, PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA CUNA MÁS Y EL
DESARROLLO INFANTIL EN LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO
2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

CARLOS ALBERTO DOMINGUEZ HERRERA

ASESOR:

MG. ERICK EDWIN URBINA LOVON

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICAS PÚBLICAS

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con todo mi amor a mi hijo Kaleth que desde el cielo siempre me motiva a seguir adelante y saber que su lucha no fue en vano, gracias hijo te abrazo en mi día a día porque siempre estarás en mi corazón.

A mi amado hijo Salvador por ser mi inspiración y fortaleza por darme esa alegría de ser padre y cultivar en él los valores del respeto, honestidad y humildad.

A mis Padres y familia gracias por ser siempre mi fortaleza en cada momento.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a Dios por hacer realidad la culminación de este trabajo de investigación y agradecer a todos los amigos, docentes, instituciones y empresas que lograron hacer posible con su aporte y enseñanza el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	16
1.1. Antecedentes de la investigación	16
1.1.1. En el contexto Internacional	16
1.1.2. En el contexto Nacional.....	17
1.2. Bases teóricas.....	18
1.2.1. Programa Nacional Cuna Más.....	18
1.2.2. Calidad del servicio.....	22
1.2.3. Desarrollo infantil	25
1.3. Definición de términos.....	26
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN.....	29
2.1. Variables y definición operacional	29
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	32
3.1. Diseño metodológico.....	32
3.2. Diseño muestral	33
3.3. Técnicas de recolección de datos	34
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	34
3.5. Aspectos éticos.....	35

CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	36
4.1. Análisis e interpretación	37
4.1.1. Encuesta Programa Nacional Cuna Más	37
4.1.2. Encuesta Desarrollo infantil	57
4.2. Resultados finales	68
4.2.1. Resultados finales de la variable “calidad del servicio del Programa Cuna Más” y sus dimensiones	68
4.2.2. Resultados finales de la variable “desarrollo infantil” y sus dimensiones	71
4.5. Resultados inferenciales	73
4.5.1. Correlación entre PNCM y desarrollo infantil.....	73
Tabla 43. Correlación entre PNCM y desarrollo infantil	73
4.5.2. Correlación entre PNCM y dimensión física.....	73
Tabla 44. Correlación entre PNCM y dimensión física.....	73
4.5.3. Correlación entre PNCM y dimensión cognitiva.....	74
Tabla 45. Correlación entre PNCM y dimensión cognitiva.....	74
4.5.4. Correlación entre PNCM y dimensión socio emocional	74
Tabla 46. Correlación entre PNCM y dimensión socio emocional	74
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	75
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
Anexo 1 – Matriz de consistencia	87
Anexo 2 – Encuesta sobre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	88
Anexo 3 – Encuesta sobre el desarrollo infantil	91

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación es determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022. La justificación del presente trabajo radica en que al evaluar el nivel de calidad del PNCM a través de la perspectiva de los usuarios, quienes son los padres y madres de familia. Se busca comprender cómo este programa impacta en el desarrollo infantil de sus hijos e hijas menores de 36 meses.

En cuanto a la metodología, el trabajo sigue un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no correlacional. Se desarrollaron encuestas para recolectar información de la muestra que corresponde a los cuidadores, madres y padres de cada niño y niña menor de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al SAF y el SCD, dicha cantidad asciende a 381.

Se concluyó que existe una relación moderada positiva entre el Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil con un RHO de Spearman de 0.634 y un $p=0.00 < 0.01$. Esto indica que el programa está teniendo un impacto significativo en el desarrollo general de los niños y niñas menores de 36 meses en las comunidades atendidas.

Palabras clave: calidad del servicio, Programa Cuna Más, Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF), Servicio de Cuidado Diurno (SCD) y el desarrollo infantil.

ABSTRACT

The objective of the research work is to determine the existing relationship between the quality of service of the PNCM and the infant development of children under 36 months, in 2022. The justification for this work lies in evaluating the level of quality of the PNCM through the perspective of the users, who are the parents. The aim is to understand how this program impacts the infant development of their children under 36 months.

Regarding the methodology, the work follows a quantitative approach, of descriptive level and non-correlational design. Surveys were developed to collect information from the sample, which corresponds to the caregivers, mothers, and fathers of each child under 36 months who received the two services of the PNCM referred to as SAF and SCD, this amount totaling 381.

It was concluded that there is a moderate positive relationship between the National Cuna Más Program and infant development with a Spearman's Rho of 0.634 and a $p = .00 < 0.01$. This indicates that the program is having a significant impact on the overall development of children under 36 months in the communities served.

Keywords: service quality, Cuna Más Program, Family Accompaniment Service (SAF), Daycare Service (SCD), and infant development.

RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD

Similarity Report

PAPER NAME

**Trabajo de investigaci%C3%B3n - Turniti
n.docx**

AUTHOR

**CARLOS ALBERTO DOMINGUEZ HERRER
A**

WORD COUNT

11407 Words

CHARACTER COUNT

59568 Characters

PAGE COUNT

73 Pages

FILE SIZE

1.5MB

SUBMISSION DATE

Aug 19, 2024 3:30 PM GMT-5

REPORT DATE

Aug 19, 2024 3:35 PM GMT-5

● 15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 6% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 12 words)

RESUMEN

El trabajo se desarrolló con el propósito de determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022. La presente investigación se justifica en la medida en que conociendo de los usuarios que reciben el servicio del PNCM, que son los padres y madres de familia, cual es el nivel de calidad del programa y de cómo incide en el desarrollo infantil de sus hijas e hijos menores de 36 meses de edad, se van a poder desarrollar un conjunto de estrategias, medidas y recomendaciones para potenciar el marco de acción del programa y garantizar el desarrollo infantil de todos los niños y niñas a nivel nacional.

El estudio posee un enfoque cuantitativo siendo el tipo aplicado, el diseño es no experimental. En cuanto a la muestra, fueron 381 cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD). La conclusión es que existe la relación existente entre el Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil es moderada con un RHO de Spearman de 0.634 y un $p=0.00 < 0.01$.

Palabras clave: calidad del servicio, Programa Nacional Cuna Más, desarrollo infantil, desarrollo cognitivo, desarrollo físico, desarrollo socio emocional.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between the quality of service provided by the National Cuna Más Program and the infant development of children under 36 months old in 2022. This research is justified by the need to understand the level of program quality as perceived by its users, who are parents and caregivers, and how it impacts the infant development of their children under 36 months old. This understanding will enable the development of a set of strategies, measures, and recommendations to enhance the program's framework and ensure the overall infant development of all children nationwide.

The study employed an applied quantitative approach with a non-experimental design. The sample consisted of 381 parents, mothers, and caregivers of children under 36 months who received both services of the National Cuna Más Program related to Family Support Service (SAF) and Day Care Service (SCD). The conclusion is that there is a moderate positive relationship between the National Cuna Más Program and infant development, with a Spearman's Rho of 0.634 and a p-value of <0.01 .

Keywords: service quality, National Cuna Más Program, infant development, physical development, cognitive development, socio-emotional development.

INTRODUCCIÓN

La Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2023), señala que el Programa Nacional Cuna Más (en adelante PNCM), se encuentra asignado al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y tiene como fin mejorar el desarrollo infantil en los niños y niñas que cuentan con una edad menor de 36 meses, que viven en aquellas localidades que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema, es decir, el Estado está procurando con el PNCM, a mejorar y guiar su desarrollo y potencial físico, cognitivo, emocional y social, guiando de esta forma, su potencial intelectual, emocional y social, desde una perspectiva de equidad e interculturalidad a través de la acción complementaria y concertada entre el estado y la comunidad.

Es importante destacar que, el PNCM se implementó en el 2012 sobre lo que fue el Programa Nacional Wawa Wasi, y brinda dos servicios bien diferenciados, por un lado, servicio de cuidado diurno (SCD), que se dirige a niños y niñas de 6 a 36 meses de edad, a través de un servicio integral que vela por atender sus necesidades básicas de salud, nutrición, protección, seguridad, descanso, juego, aprendizaje y desarrollo de habilidades. Este servicio se brinda ya sea a través de un local propio o en un lugar que ha sido cedido por la misma comunidad, y son las mismas mujeres de la comunidad quienes pueden llevar a cabo este servicio al recibir capacitación y acompañamiento del personal técnico del PNCM (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS], 2020).

En lo que respecta al servicio de acompañamiento a familias (SAF), se lleva a cabo por medio de la visita semanal a todos hogar localizados en zonas rurales con un alto nivel de incidencia de pobreza, y su finalidad la promoción del fortalecimiento

y desarrollo de las capacidades, conocimientos y prácticas de aprendizaje y cuidado de la madre, padre o cuidador principal con el fin de que se mejore el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses. Estas visitas la realizan equipos de facilitadores capacitados, que pueden ser los miembros de la comunidad los cuales son acompañados por personal técnico del PNCM (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS], 2020).

Teniendo en cuenta lo manifestado hasta el momento, y después de una revisión exhaustiva en búsqueda de información pertinente a los resultados del PNCM en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, se evidencia que dicha información no se encuentra en dicho portal institucional, de tal forma que los usuarios del PNCM y el público en general no pueden enterarse de los resultados del programa a través de los años y si de forma efectiva se están logrando cumplir con sus objetivos que son: a) Resultado específico: lograr que cada niño y niña de 36 meses que se encuentra en situación de pobreza y pobreza extrema mejore su nivel de desarrollo infantil y b) Resultado final: lograr que todo niño y niña, al concluir el segundo ciclo de la EBR desarrollen competencias básicas (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020, p. 9).

Por otro lado, realizando una búsqueda por medio del buscador de Google, se han obtenido resultados que datan hasta el 2019, como es la revisión de evidencias del PNCM del año 2019 realizada por Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social¹ que es un completo informe de evaluación de los diferentes impactos que tiene programa a partir de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) de los años 2015 y 2016 e la cual se ha incorporado una sección para medir desarrollo el

¹ Ver Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS] (2020).

infantil, asimismo, estudios del PNCM como la Evaluación de impacto del Servicio de Cuidado Diurno (SCD) del año 2017 así como la Evaluación de impacto del Servicio de Cuidado Diurno (SCD) del año 2016; por lo demás, no existen documentos de evaluación de instituciones oficiales del Estado de sus resultados al 2022. En lo que respecta a noticias actualizadas relacionadas al programa, El Peruano (2022) señala que el PNCM, ha logrado atender desde su creación a 668 mil 048 niñas y niños, quienes recibieron un servicio integral del cuidado diurno para satisfacer sus necesidades básicas de salud, afecto, protección, seguridad, nutrición, descanso, aprendizaje, desarrollo y juego; mientras que el SAF, ha logrado atender a 466 mil 152 familias pertenecientes a zonas rurales, con gestantes o niñas y niños menores de 36 meses.

Como se observa, no existe ninguna investigación o estudio que muestre los resultados del programa a partir de la satisfacción de sus usuarios como son la madre, padre o cuidadores principales, por lo que la presente investigación se consolida como una oportunidad para hacerlo. Teniendo en cuenta ello, el problema general del trabajo es el siguiente: ¿Qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022?

En cuanto a los problemas específicos se tiene: a) ¿Qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo físico de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022?, b) ¿Qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo cognitivo de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022? y c) ¿Qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo socioemocional de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022?

En cuanto a los objetivos se ha considerado como objetivo general a determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022; los objetivos específicos son los siguientes: a) Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo físico de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022, b) Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo cognitivo de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022 y c) Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo socioemocional de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022.

La presente investigación encuentra su justificación práctica al evaluar el nivel de calidad del PNCM a través de la perspectiva de los usuarios, quienes son los padres y madres de familia. Se busca comprender cómo este programa impacta en el desarrollo infantil de sus hijos e hijas menores de 36 meses. Esta evaluación es especialmente relevante debido a las marcadas brechas socioeconómicas y las dificultades que enfrentan grupos vulnerables, incluyendo niñas, niños y familias en situación de pobreza y pobreza extrema. Con la información obtenida, se pretende elaborar estrategias, medidas y recomendaciones que fortalezcan el marco de acción del programa, con el objetivo de garantizar el desarrollo infantil a nivel nacional.

En lo que respecta a la justificación teórica, las bases teóricas desarrolladas, así como las definiciones conceptuales pueden servir de fuente de consulta y apoyo a diversos estudios. En lo que respecta a la justificación metodológica, los instrumentos desarrollados, una vez revisados y aceptados por expertos pueden ser utilizados en futuras investigaciones que tengan como objetivo medir el nivel de calidad de los programas sociales.

El desarrollo del trabajo de investigación es viable en la medida en que el investigador cuenta con la capacidad técnica, académica y ética para realizar los procedimientos, aplicar los instrumentos de medición, realizar el análisis de la información y publicar sus resultados. Es importante resaltar que, se recurrirá a diferentes asesores para desarrollar el trabajo de campo relacionado con el marco estadístico y metodológico de la investigación. En cuanto a la principal limitación para el efectivo desarrollo del trabajo, estuvo relacionado con el acceso a los resultados del PNCM a partir del periodo 2020, teniendo en cuenta que no se ha logrado ubicar dicha información en las instituciones gubernamentales.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

A continuación, se detallan cada uno de los antecedentes considerados en el trabajo de investigación que servirán para comparar los resultados en la sección de discusión.

1.1.1. En el contexto Internacional

Rocca y Nóbile (2016) en su investigación que tuvo el propósito de evaluar la satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público, específicamente en la Municipalidad de Berisso. Llevan a cabo un estudio exploratorio de enfoque cuantitativo. Para determinar el nivel de satisfacción del usuario, los autores preparan una encuesta utilizando la metodología Servqual. Las conclusiones clave del estudio son: El nivel de satisfacción de los usuarios varía desde "Algo Insatisfecho" hasta "Satisfecho", con un valor obtenido de -0.087. En cuanto a los elementos tangibles, la satisfacción oscila entre "Algo insatisfecho" y "Satisfecho", con un valor de -0.185. En relación con la confiabilidad, la satisfacción se sitúa entre "Algo Insatisfecho" y "Satisfecho", con un valor de -0.184. En la dimensión de capacidad de respuesta, el nivel de satisfacción está entre "Algo insatisfecho" y "Satisfecho", con un valor de -0.080. Finalmente, en cuanto a la seguridad, se alcanza niveles entre "Algo más que satisfecho" y "Satisfecho", con un valor correspondiente a 0.110.

Tonato y Paladines (2017), realizaron una investigación para medir la calidad del servicio público en el distrito de Quito, específicamente en el Centro de Atención Universal del IESS durante el periodo 2014 al 2016, para ello, desarrollan un

estudio descriptivo bajo un enfoque y toman como población a 434,337 personas atendidas en el CAU del IESS del distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2015 y la muestra corresponde a 284 usuarios, concluyen que el servicio ofrecido a los ciudadanos para acceder a los servicios del Centro de Atención Universal poseen deficiencias estructurales, comunicacionales y de talento humano. Dentro de los problemas estructurales podemos encontrar la falta de espacio y comodidad en las instalaciones, los tiempos de espera son muy altos, no existe un adecuado monitoreo de información de los turnos. Entre los problemas comunicacionales tenemos que no existen funcionarios que brinden ayuda a los usuarios en cuanto a los servicios, y en lo que respecta al talento humano, los funcionarios no dan un servicio personalizado a los usuarios.

1.1.2. En el contexto Nacional

Chambilla (2017), desarrollo un estudio que tuvo como fin determinar la correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017 en la cual realiza una investigación con un tipo de estudio básico de carácter descriptivo y con un enfoque cuantitativo, en donde utiliza el método Hipotético deductivo, concluye que, aplicando el coeficiente de correlación de RHO de Sperman a las variables “calidad de servicio” y la “satisfacción de los administrados” es de 0.767 lo que indica una alta relación entre variables siendo el $p < 0.05$.

Guevara (2018), realizó un estudio con el propósito de establecer el nivel de calidad y satisfacción del usuario externo en la atención en medicina general del SIS en el Hospital José Soto Cadenillas Chota durante el 2018, para ello, su estudio es aplicado, de enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional, siendo la población

estuvo formada por 4 mil afiliados al Sistema Integral de Salud (SIS) que recibieron los servicios ambulatorios en el Hospital José Soto Cadenillas en un periodo de tiempo determinado, concluye que la variable “calidad de atención del usuario” y la variable “satisfacción” poseen una correlación de Pearson .340 considerada una relación positiva de baja intensidad.

1.2. Bases teóricas

En el marco teórico, se desarrolla las bases conceptuales de cada variable y sus dimensiones relacionadas con calidad del servicio del PNCM y desarrollo infantil. Partimos definiendo que es el PNCM y la calidad del servicio.

1.2.1. Programa Nacional Cuna Más

El Programa Nacional de Crecimiento Materno (PNCM), según el informe del MEF (2020), tuvo su origen en 2012 y se consolidó como Programa Presupuestal en 2013. Este programa se formuló a partir del Programa Nacional Wawa Wasi (PNWW) y se ha estructurado en torno a dos servicios: el producto A, conocido como Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF), y el producto B, llamado Servicio de Cuidado Diurno (SCD). El propósito fundamental del programa es mejorar el desarrollo infantil, abarcando aspectos físicos, cognitivos, emocionales y sociales, para cada niña y niño menores de 36 meses que residen en áreas afectadas por la pobreza y la pobreza extrema.

El Programa Nacional Cuna Más (PNCM) se enfoca en niños menores de 36 meses debido a que esta etapa representa una fase crítica en el desarrollo infantil. Los primeros tres años de vida son esenciales para el desarrollo físico, cognitivo, emocional y social, por lo que cualquier intervención en esta etapa tiene el potencial

de impactar significativamente en la trayectoria de vida del niño. Diversos estudios, como los reportados por organismos internacionales como UNICEF y la OMS, han demostrado que el apoyo adecuado durante los primeros 1000 días (que incluyen el período prenatal y los primeros dos años de vida) puede mejorar significativamente los resultados en la salud y el desarrollo infantil (Center on the Developing Child at Harvard University, 2007).

El enfoque del Programa Nacional Cuna Más (PNCM) en niños menores de 36 meses se justifica plenamente debido a la importancia crítica de esta etapa en el desarrollo neurológico infantil. Shonkoff y Phillips (2000) señalan que, durante los primeros tres años de vida, el cerebro de un niño experimenta un crecimiento y una maduración sin precedentes, con millones de nuevas conexiones neuronales formándose cada día; este proceso, conocido como sinaptogénesis, es esencial para el desarrollo de funciones cognitivas superiores, la adquisición del lenguaje, la regulación emocional y la capacidad de aprendizaje.

En los primeros años de vida, el cerebro es altamente plástico, lo que significa que es especialmente receptivo a las experiencias y estímulos del entorno. Esta plasticidad cerebral permite que el cerebro forme nuevas sinapsis (conexiones entre neuronas) a un ritmo acelerado. Las interacciones tempranas, como el afecto, el juego, y la estimulación cognitiva, son fundamentales para fortalecer estas conexiones neuronales (Shonkoff y Phillips, 2000). Este proceso es crucial para la consolidación de funciones cognitivas como la memoria, la atención, y el aprendizaje.

Teniendo en cuenta lo señalado, el PNCM fue diseñado para atender específicamente a esta población porque busca intervenir en un momento

fundamental en el que las bases para el desarrollo futuro se están formando. Esto incluye aspectos como el desarrollo neurológico, la adquisición de habilidades sociales y emocionales, y el establecimiento de hábitos saludables. Además, el enfoque en esta franja etaria permite al programa maximizar el impacto de sus intervenciones, garantizando que los niños que viven en condiciones de pobreza extrema tengan las mismas oportunidades de desarrollo que aquellos en contextos más favorecidos.

Teniendo en cuenta lo señalado, la focalización del PNCM es la siguiente (MEF, 2020):

- Producto A: Dirigido a los distritos que tienen una incidencia de pobreza que es igual o mayor al 50%, de predominancia rural, asimismo, aquellos distritos en la cual, existe un porcentaje de niños y niñas con desnutrición crónica que se encuentran en el rango de edad menor a 5 años que es igual o mayor al 30%, y aquellos distritos los cuales forman parte del ámbito en el cual interviene el Programa "JUNTOS".
- Producto B: Dirigido a los distritos que poseen una incidencia de pobreza que es igual o mayor al 19%; de predominancia a aquellos distritos en los cuales existe un centro poblado urbano.

Los principales actores que participan en el PNCM son los siguientes (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020):

El Programa Nacional de Crecimiento Materno (PNCM) lleva a cabo coordinaciones permanentes con distintas entidades gubernamentales y regionales para alcanzar sus objetivos. Entre ellas se encuentran:

- Ministerio de Salud (MINSA): El PNCM coordina de manera constante sus acciones a nivel regional y nacional con el sector salud. Su meta es asegurar que cada niño y niña del programa tengan el Seguro Integral de Salud (SIS) y reciban los Controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED) de manera puntual. Además, se enfoca en garantizar que los participantes reciban vacunas según el sistema nacional de inmunizaciones, así como tamizajes de parásitos y anemia, evaluación y consejería del desarrollo. Para lograr estos objetivos, el PNCM ha establecido 23 convenios de cooperación interinstitucional con la GERESA, DIRESA y DISA a nivel nacional, colaborando con 29 unidades territoriales.
- Ministerio de Educación (MINEDU): El PNCM ha implementado diversos Convenios de Cooperación con las Direcciones Regionales de Educación. Estos convenios buscan concretar acciones conjuntas para satisfacer las necesidades establecidas en los productos del programa, beneficiando a las niñas y niños que son usuarios del programa social.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC): El PNCM mantiene una interacción continua con el RENIEC para identificar a cada niña y niño menor de 36 meses que viven en localidades afectadas por la pobreza y la pobreza extrema y que reciben los servicios del programa.
- Otros: El PNCM ha suscrito diversos convenios para cooperar con diferentes gobiernos regionales, como La Libertad, Arequipa, Huancavelica, San Martín, Lambayeque y Puno. Estos convenios tienen el propósito de promover que tanto instituciones públicas como privadas participen en cualquier actividad que se dirige a mejorar la atención integral que se brinda a niño y niña de 6 a 36 meses. Asimismo, se llevan a cabo coordinaciones

permanentes con diversas organizaciones públicas y privadas para cumplir con los objetivos del programa.

En la siguiente tabla, se aprecia las instituciones que participan en el PNCM, tenemos:

Figura 1. Instituciones que participan en el PNCM

Instituciones	Presupuesto Financiamiento	Dirección de Política	Entrega de Servicios		
			Organización para la entrega de servicios	Organización para el seguimiento de los beneficiarios	Sesión en uso de locales
MEF	x				
MIDIS		x			
MINEDU			x	x	
MINSA-SIS, Centro de Salud			x	x	
RENIEC			x		
Gobiernos Regionales					x
ONG					x

Fuente. Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (2020)

1.2.2. Calidad del servicio

La calidad del servicio según Bustamante (2015) se describe como la comparación entre las expectativas de servicio que un cliente tiene y la percepción que se forma a partir de su experiencia real. Esta interpretación se asemeja a lo que algunos autores identifican como la satisfacción del usuario, estableciendo así una conexión evidente entre ambas variables. En consecuencia, la calidad se define como la capacidad de superar las expectativas y necesidades de los usuarios del servicio.

Pakurár et al. (2019), señala que la calidad de servicio esta referido a la evaluación completa que hace un cliente sobre un servicio en particular, considerando en qué

medida cumple con cada una de sus expectativas y le brinda satisfacción. Enfoques centrados en el usuario vinculan calidad con satisfacción, donde la mayor calidad se traduce en la mejor satisfacción de las preferencias de los usuarios. Las organizaciones e instituciones han reconocido que la calidad del servicio proporciona una ventaja sostenible y competitiva. La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son elementos críticos para el éxito de las organizaciones que buscan una atención asertiva, el desarrollo y el crecimiento de las expectativas de quienes reciben el servicio, lo que a su vez impulsa la expansión de la organización (Ramya et al., 2019).

De acuerdo a las consideraciones anteriores, el modelo que explica la calidad del servicio es el desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), el cual, posee cinco dimensiones:

(a) Confiabilidad; se refiere a la capacidad de ofrecer de manera consistente y precisa el servicio prometido. En un sentido más amplio, este término implica el que cumpla la promesa que hacen las empresas de servicios en términos de entrega, ejecución del servicio, fijación de precios y resolución de problemas (Ramya et al., 2019). En otras palabras, la confiabilidad se relaciona con la medida en que todas las funciones del servicio operan de manera normal y coherente, y los problemas que surgen se resuelven de manera oportuna. Representa la evaluación de los usuarios sobre el rendimiento de las instituciones en cuanto a la provisión correcta y puntual de los servicios que necesitan (Li y Shang, 2020). Desde esta perspectiva, Parasuraman et al. (2005) sostienen que la confiabilidad es un factor esencial para la calidad del servicio, ya que el correcto funcionamiento técnico del servicio influye

directamente en el éxito de su prestación, y cualquier interrupción reducirá la eficiencia y causará inconvenientes significativos a los usuarios (Li y Shang, 2020).

(b) Empatía; se conceptualiza como la prestación de atención individual y personalizada que ofrece una empresa de servicios a sus clientes y usuarios. Esta dimensión busca transmitir la idea de que los usuarios o clientes son percibidos como únicos y especiales para las instituciones, logrando esto mediante servicios adaptados o personalizados (Ramya et al., 2019). La empatía, al crear seguridad, se puede entender como el grado en que la oferta de un servicio se adapta a las necesidades, intereses y requisitos de los clientes. En el caso de servicios públicos, la empatía adquiere una importancia crítica para los ciudadanos, especialmente cuando se trata de servicios que afectan la privacidad personal (Li y Shang, 2020).

(c) Capacidad de respuesta: Hace referencia a las disposiciones para asistir a los clientes y ofrecer un servicio veloz. Esta dimensión se concentra en la actitud y rapidez para abordar quejas, preguntas y solicitudes de los clientes. Asimismo, se pone énfasis en la puntualidad, presencia, compromiso profesional, entre otros aspectos, del personal o empleados (Ramya et al., 2019). Por otro lado, se percibe como la capacidad de responder de manera intencionada y en un plazo adecuado a las necesidades del consumidor o a los cambios en el mercado, con el propósito de obtener o conservar una ventaja competitiva (Yarimoglu, 2014).

La capacidad de respuesta implica la rapidez con la que un servicio atiende las sugerencias, opiniones y demandas de los ciudadanos. En la perspectiva de la nueva gestión pública, se sugiere que los gobiernos deberían aprovechar tecnologías emergentes para optimizar su capacidad de responder de forma efectiva y eficiente a demandas e intereses de los ciudadanos, con el objetivo de

proporcionar servicios públicos que se orienten a resultados (Li y Shang, 2020). Los ciudadanos buscan respuestas rápidas y eficientes por parte de las instituciones públicas cuando expresan sus necesidades y pensamientos. Escuchar la voz de los usuarios es un elemento esencial para un servicio responsable.

(d) Seguridad; se ha conceptualizado como la cortesía y conocimiento de los empleados, así como su habilidad para infundir seguridad y confianza en los clientes y usuarios. Esta dimensión se enfoca en la competencia y destrezas laborales, precisión, cortesía, entre otros atributos de los empleados, así como en la seguridad proporcionada por la organización e institución.

(e) Elementos tangibles; se describe como que apariencia poseen las instalaciones físicas, materiales, equipos y tecnología. Todos estos elementos ofrecen indicadores perceptibles a los clientes acerca de la calidad del servicio proporcionado por la organización. Es todo aquello que se puede ver, tocar o degustar mientras que la intangibilidad se refiere a acciones (Upamannyu, et al, 2022).

1.2.3. Desarrollo infantil

Como se indicó líneas arriba, el objetivo del programa es que cada niña y niño menor de 36 meses que viven en zonas que se encuentran en situaciones de pobreza o pobreza extrema mejoren su desarrollo infantil.

Para la Organización Mundial de la Salud [OMS](2007), el desarrollo infantil se constituye en procesos dinámicos, por medio de los cuales, las niñas y los niños progresan desde el estado en el cual dependen de sus padres de familia y/o sus

cuidadores en la etapa de lactancia, la misma que involucra el área física, cognitiva y socioemocional, para que en la segunda infancia crezcan en independencia (edad escolar), la adolescencia y la adultez. Walker et al. (2007) indica que en el proceso de desarrollo infantil, adquieren una serie de habilidades sensoriales, motores, cognitivos, comunicacionales y socioemocionales; es importante destacar que a medida que van creciendo los niños y niñas deben ir dominando las habilidades de cada etapa del desarrollo infantil.

En ese contexto, el desarrollo infantil es multidimensional, y abarca las dimensiones física, cognitiva y socioemocional de la niña o niño (Boyden y Dercon, 2012). En lo que respecta a la dimensión física está comprendida por todos aquellos aspectos que se relacionan con el estado de salud de la niña o niño, su crecimiento, y sus habilidades motrices, En lo que respecta a la dimensión cognitiva, se relaciona con aspectos como las habilidades que poseen las niñas y niños para resolver problemas, su memoria, su comunicación y el desarrollo del lenguaje. En lo que respecta a la dimensión socioemocional se relaciona en como manejan las emociones las niñas y niños, la habilidad para relacionarse con otros niños o niñas, así como con adultos de forma adecuada y efectiva, su autoestima y su autonomía (MEF, 2020).

En ese contexto, la importancia del PNCM se establece en que promueve el desarrollo infantil teniendo en cuenta las importantes brechas socioeconómicas y las dificultades que tienen los grupos más vulnerables como son, las niñas, niños y familias que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

Definición de términos

- Atributo de calidad: En todos los servicios se pueden encontrar un conjunto de cualidades que pueden ser percibidas por el usuario, las cuales pueden medirse por medio de los juicios de valor de los clientes, en ese sentido, un atributo de calidad son todas aquellas características del servicio que son percibidas por el cliente y pueden ser medidas de forma cuantitativa (EUCIM business School, 2020).
- Calidad de servicio percibida: Duque (2005, p. 68), citando a Grönroos (1994), indica que se mide al comparar el servicio que se percibe con el servicio que se espera.
- Calidad del sistema: Medina, Ábrego y Echeverría (2021) señalan que la calidad del sistema esta referida a la facilidad de uso de las plataformas web del gobierno en base a su diseño, nivel de usabilidad y navegabilidad y los módulos con los que cuenta (p. 25)
- Calidad en el servicio: Matsumoto (2014) indica que resulta del proceso en donde el consumidor compara y evalúa la percepción que tiene sobre el servicio recibido versus sus expectativas, es decir, a la diferencia que existe entre lo esperado por el cliente con lo que realmente recibe.
- Expectativa: Matsumoto (2014) señala que una expectativa es la aspiración que tiene una persona sobre el servicio que se le entregará, que sirve como estándar o punto de referencia para determinar el nivel de desempeño de de una empresa.
- Modelo Servqual: Vergara y Quesada (2010) mencionan que el modelo, se basa en una escala de 22 preguntas orientadas a medir el nivel de calidad del servicio, las cuales, se encuentran englobadas en cinco dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, responsabilidad y empatía).

- Percepción: Matsumoto (2014) señala que la percepción es cómo valora una persona el servicio que recibe. La percepción está relacionada con cada una de las dimensiones de la calidad establecidas en el modelo Servqual que son elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, responsabilidad y empatía (p. 185).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN

2.1. Variables y definición operacional

La investigación se ha desarrollado teniendo en cuenta dos variables, la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil, teniendo en cuenta ello, para recolectar información de las variables, se desarrollarán dos encuestas en donde se tendrán en cuenta las dimensiones e indicadores de las mismas. A continuación, se describe cada variable y sus respectivas dimensiones.

2.1.1. Variable 1: Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más

Asanawi et al. (2019) caracteriza la calidad del servicio como la confrontación que realiza el cliente, entre sus expectativas (servicio que espera) y la percepción que se forma a partir de su experiencia real. Dentro de este contexto, Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004) define las siguientes dimensiones de la calidad del servicio:

- (a) Confiabilidad: Definido como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de manera precisa y confiable.
- (b) Empatía: Se conceptualiza como la atención personal que ofrecen las organizaciones de servicios a sus clientes y usuarios.
- (c) Capacidad de respuesta: Definido como la disposición que poseen las instituciones para asistir a los clientes y proporcionar servicios rápidos.
- (d) Seguridad: Implica la cortesía y conocimiento de los empleados, así como su habilidad para transmitir seguridad y confianza a los clientes y usuarios.

- (e) Elementos tangibles: Relacionado con la apariencia que poseen las instituciones a nivel físico, en cuanto a materiales, equipos y tecnologías.

2.1.2. Variable 2: Desarrollo infantil

La OMS (2007) define el desarrollo infantil como un proceso dinámico, por medio del cual, las niñas y los niños progresan desde el estado en el cual dependen de sus padres de familia y/o sus cuidadores en la etapa de lactancia, la misma que involucra el área física, cognitiva y socioemocional, para que en la segunda infancia crezcan en independencia (edad escolar), la adolescencia y la adultez.

Las dimensiones de la variable de la variable son las siguientes (MEF, 2020):

- (a) Dimensión física: está comprendida por todos aquellos aspectos que se relacionan con el estado de salud de la niña o niño, su crecimiento, y sus habilidades motrices.
- (b) Dimensión cognitiva: se relaciona con aspectos como las habilidades que poseen las niñas y niños para resolver problemas, su memoria, su comunicación y el desarrollo del lenguaje.
- Dimensión socioemocional: se relaciona en como manejan las emociones las niñas y niños, la habilidad para relacionarse con otros niños o niñas, así como con adultos de forma adecuada y efectiva, su autoestima y su autonomía.

En la siguiente tabla se puede observar la operacionalización de cada una de las variables en donde se tiene en cuenta su definición conceptual, definición operacional, dimensiones e indicadores.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Asanawi et al. (2019) caracteriza la calidad del servicio como la confrontación que realiza el cliente, entre sus expectativas (servicio que espera) y la percepción una vez recibida el servicio.	La calidad del servicio se mide teniendo en cuenta las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, Confiabilidad, seguridad y elementos tangibles.	Confiabilidad	- Nivel de cumplimiento de promesas y compromisos - Nivel de confiabilidad del servicio
			Empatía	- Nivel de amabilidad - Nivel de apoyo
			Capacidad de respuesta	- Nivel de respuesta
			Seguridad	- Nivel de seguridad en cuanto a medidas y protocolos - Nivel de capacitación
			Elementos tangibles.	- Nivel de calidad de los materiales y recursos - Nivel de estado de los materiales
Variable 2: Desarrollo infantil	La OMS (2007) señala que el desarrollo infantil son procesos dinámicos, a través de los cuales las niñas y los niños progresan desde el estado en el cual dependen de sus padres de familia y/o sus cuidadores en la etapa de lactancia, la misma que involucra el área física, cognitiva y socioemocional.	El desarrollo infantil se puede medir a partir de tres dimensiones: física, cognitiva y socio emocional.	Dimensión física	- Nivel de desarrollo físico
			Dimensión cognitiva	- Nivel de desarrollo cognitivo
			Dimensión socio emocional	- Nivel de desarrollo socio emocional

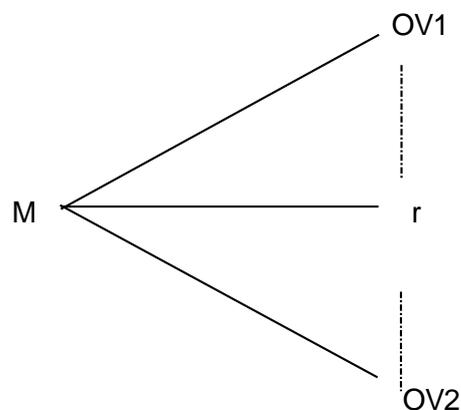
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

El estudio es descriptivo y se desarrolla teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2016) mencionan que en estos estudios la descripción de una situación, fenómeno, suceso o contexto es la base de estas investigaciones. En el trabajo, se determina la relación entre las variables calidad del servicio del PNCM y el desarrollo infantil, en el 2022.

Teniendo en cuenta el alcance, se ha considerado una investigación correlacional, en donde los resultados de las variables se asocian (Hernández, Fernández y Baptista, 2016). Teniendo en cuenta ello, en el trabajo se mide la relación entre la calidad del servicio del Programa Cuna Más y el desarrollo infantil de cada niña y niño menor de 36 meses.

Teniendo en cuenta el diseño, el estudio es no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2016) indican que, en este diseño, no se genera ninguna nueva situación intencional, el investigador solo es un observador de lo que ya existe.



A continuación, se define cada letra del esquema: la muestra es presentada por M, OV es la observación de cada variable y r es la relación entre ambas.

3.2. Diseño muestral

Se ha considerado una población formada por los cuidadores, madres y padres de cada niño y niña menor de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al SAF y el SCD. Dicha cantidad asciende a 60 mil 262 padres, madres y cuidadores (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2020).

La muestra es probabilística y aleatoria simple, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que este tipo de muestra es utilizado en estudios descriptivos correlacionales, en donde se pretende aplicar encuestas con el fin determinar correlaciones, y, en donde cada miembro de la población posee igual probabilidad de elección.

Se aplicó la siguiente fórmula el muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde la letra N es la población, Z es la probabilidad (95%), q probabilidad de no ocurrencia (50%), P probabilidad de ocurrencia (50%), d es el error muestral (5%) y n es la muestra resultante

Aplicándose la fórmula:

$$n = \frac{60262 \times (1.96^2) \times (0.5) (0.5)}{(0.05^2) \times (60262-1) + (1.96^2) (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = 381$$

Criterios de inclusión:

- Padre, madre y cuidador de cada niña y niño menor de 36 que han utilizado los servicios del PNCM por lo menos un año.

Criterios de exclusión:

- Encuestas viciadas.
- Padre, madre y cuidador que no deseen realizar las encuestas.

3.3. Técnicas de recolección de datos

En este estudio, se empleó la técnica de encuesta como método de investigación. Se seleccionó la encuesta como instrumento para recopilar información de la muestra, y se diseñó teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de cada una de las variables. Se llevaron a cabo dos encuestas, cada una para cada variable, desarrollándose cada una de ellas en una escala de Likert.

Principio del formulario

Cada instrumento será evaluado y validado por un panel de expertos y se procederá a evaluar su confiabilidad por medio de una prueba piloto que corresponde al 10% de la muestra. Se aplicó el grado de confiabilidad Alfa de Cronbach), siendo el valor mínimo aceptable de 0.7.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La información que se recogió de las encuestas será sistematizada utilizando el programa Office Excel en su versión 2016, asimismo, se utilizará el programa estadístico IBM-SPSS versión 25 para determinar la correlación de las variables.

3.5. Aspectos éticos

El trabajo se desarrolló teniendo en cuenta una conducta ética en la investigación y completando todas las etapas del método científico. Se garantizará el respeto a la autoría de la información, y tanto la información como los resultados obtenidos se someterán a un análisis exhaustivo para asegurar la obtención de resultados precisos.

CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

El trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo infantil de cada niña y niño menor de 36 meses, en el 2022. En ese contexto, la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo infantil se han convertido en aspectos fundamentales para garantizar el bienestar de los niños y niñas a nivel nacional. Mediante esta investigación, se busca brindar una evaluación exhaustiva de la calidad del servicio proporcionado por el PNCM, examinando aspectos como el acceso, la atención, la participación familiar y el impacto en el desarrollo de los niños y niñas. Asimismo, se analizará el desarrollo infantil en las dimensiones física, cognitiva y socioemocional, para comprender cómo el programa influye en el crecimiento integral de los niños y niñas.

El trabajo de investigación proporcionará información relevante y basada en evidencia sobre la calidad del servicio del Programa Cuna Más y su impacto en el desarrollo infantil. Los resultados obtenidos permitirán identificar fortalezas y áreas de mejora en el programa, así como brindar recomendaciones para potenciar su efectividad y garantizar un adecuado desarrollo de los niños y niñas. Además, esta investigación servirá como base para la toma de decisiones informadas y la implementación de políticas públicas enfocadas en la atención integral de la primera infancia.. A continuación, se presentan los resultados que permite validar la propuesta.

4.1. Análisis e interpretación

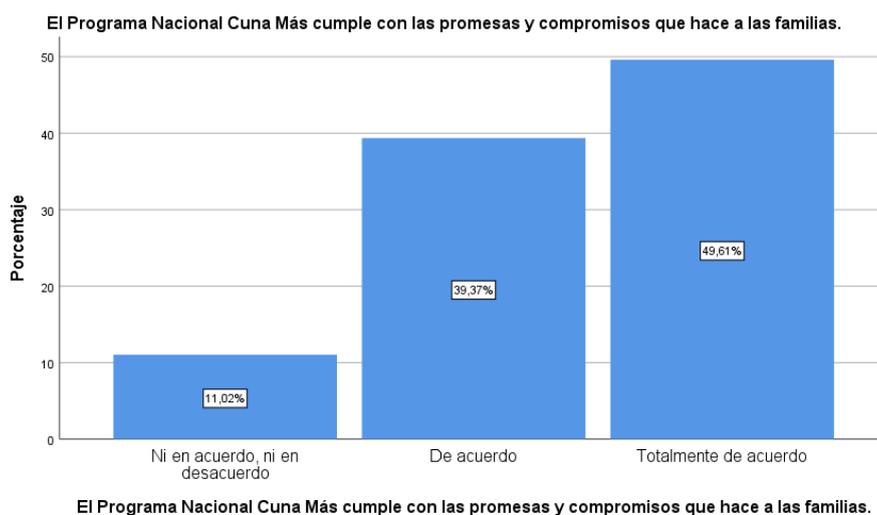
4.1.1. Encuesta Programa Nacional Cuna Más

Tabla 2. El PNCM cumple con las promesas y compromisos que hace a las familias.

El Programa Nacional Cuna Más cumple con las promesas y compromisos que hace a las familias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	42	11,0	11,0	11,0
	De acuerdo	150	39,4	39,4	50,4
	Totalmente de acuerdo	189	49,6	49,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 1. El PNCM cumple con las promesas y compromisos que hace a las familias.



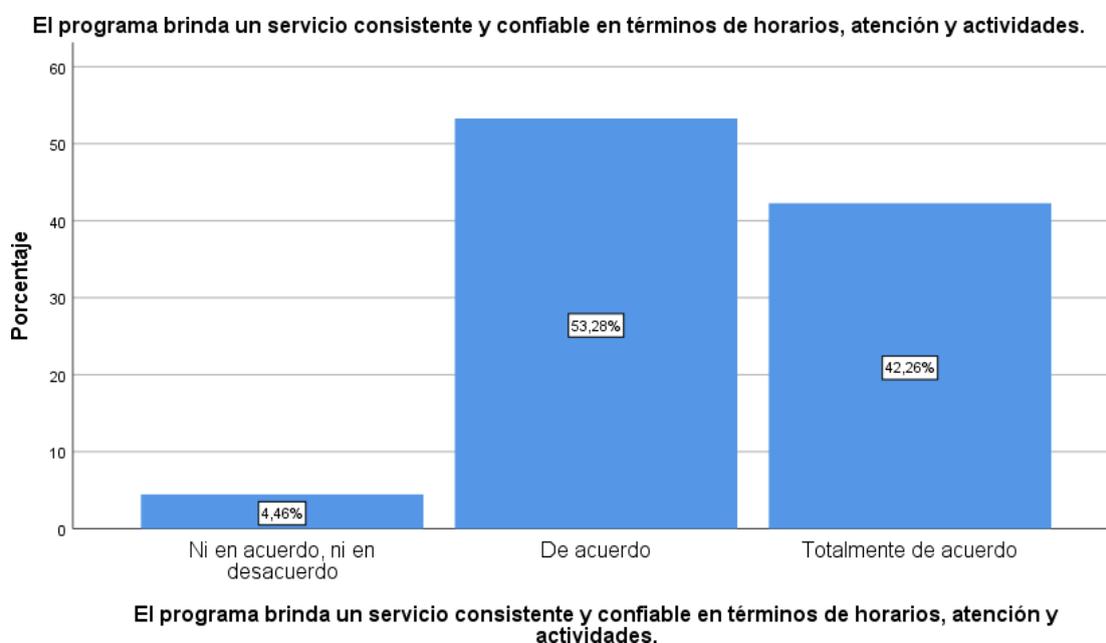
Explicación: En la tabla 2 y figura 1, indica lo siguiente, el 11.02% de los encuestados señala que, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el PNCM cumple con las promesas y compromisos que hace a las familias, el 39.37% está de acuerdo y el 49.61% está totalmente de acuerdo.

Tabla 3. El programa brinda un servicio consistente y confiable en términos de horarios, atención y actividades.

El programa brinda un servicio consistente y confiable en términos de horarios, atención y actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	17	4,5	4,5	4,5
	De acuerdo	203	53,3	53,3	57,7
	Totalmente de acuerdo	161	42,3	42,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 2. El programa brinda un servicio consistente y confiable en términos de horarios, atención y actividades.



Explicación: En la tabla 3 y figura 2, indica lo siguiente, el 4.46% de los encuestados señala que, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el programa brinda un servicio consistente y confiable en términos de horarios, atención y actividades, el 53.28% está de acuerdo y el 42.26% está totalmente de acuerdo.

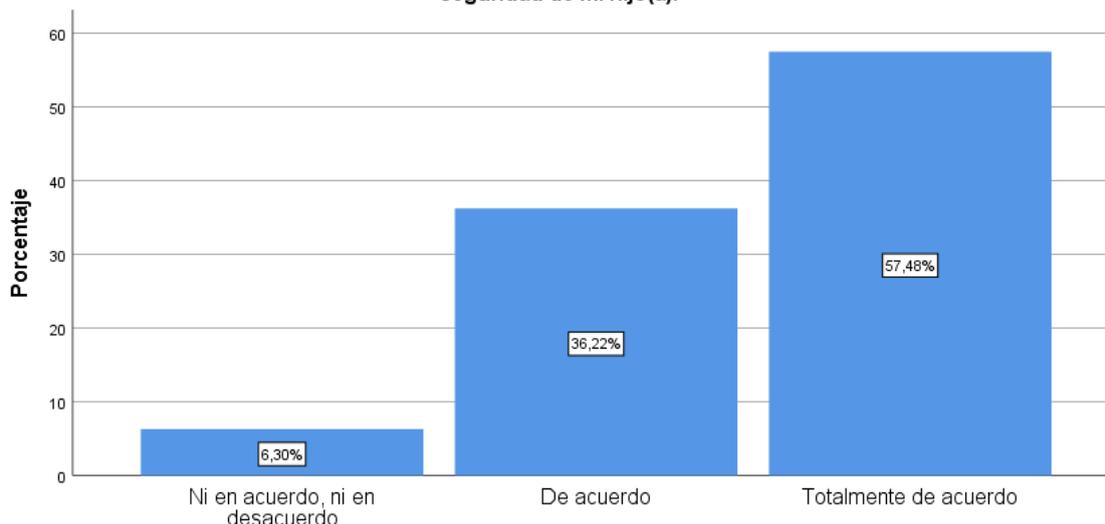
Tabla 4. Puedo confiar en que el personal del programa toma medidas pertinentes para garantizar el bienestar y la seguridad de mi hijo(a).

Puedo confiar en que el personal del programa tomará las medidas adecuadas para garantizar el bienestar y la seguridad de mi hijo(a).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	138	36,2	36,2	42,5
	Totalmente de acuerdo	219	57,5	57,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 3. Puedo confiar en que el personal del programa toma medidas pertinentes para garantizar el bienestar y la seguridad de mi hijo(a).

Puedo confiar en que el personal del programa tomará las medidas adecuadas para garantizar el bienestar y la seguridad de mi hijo(a).



Puedo confiar en que el personal del programa tomará las medidas adecuadas para garantizar el bienestar y la seguridad de mi hijo(a).

Explicación: En la tabla 4 y figura 3, indica lo siguiente, el 6.3% de los encuestados señala que, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que puede confiar en que el personal del programa tomará las medidas adecuadas para garantizar el bienestar y la seguridad de mi hijo(a), el 36.22% está de acuerdo y el 57.48% está totalmente de acuerdo.

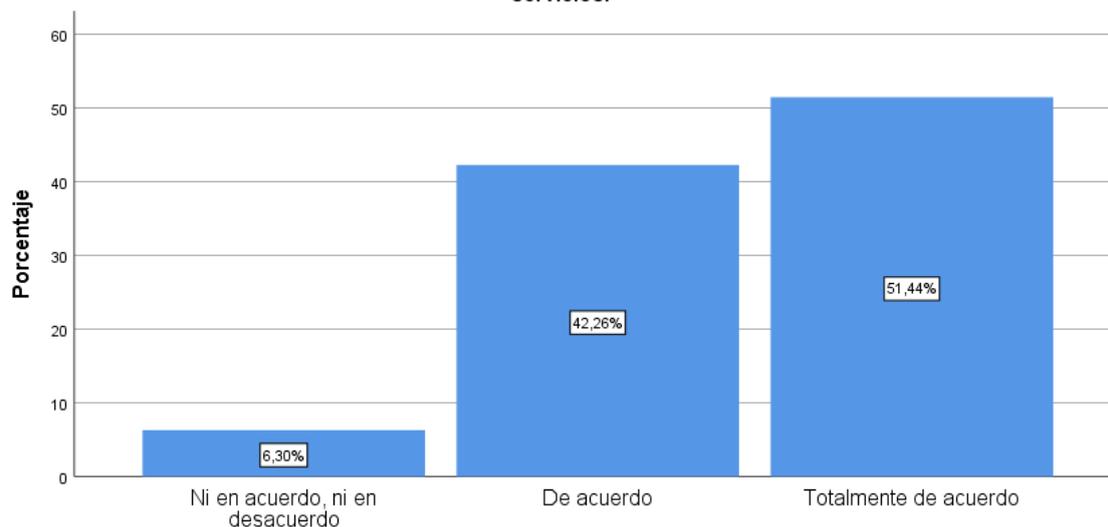
Tabla 5. El programa cumple con las regulaciones y normas que garantizan la seguridad y calidad de los servicios.

El programa cumple con las normas y regulaciones establecidas para garantizar la calidad y seguridad de los servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	161	42,3	42,3	48,6
	Totalmente de acuerdo	196	51,4	51,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 4. El programa cumple con las regulaciones y normas que garantizan la seguridad y calidad de los servicios.

El programa cumple con las normas y regulaciones establecidas para garantizar la calidad y seguridad de los servicios.



El programa cumple con las normas y regulaciones establecidas para garantizar la calidad y seguridad de los servicios.

Explicación: En la tabla 4 y figura 3, indica lo siguiente, el 6.3% de los encuestados señala que, están ni de acuerdo ni en desacuerdo que El programa cumple con las regulaciones y normas que garantizan la seguridad y calidad de los servicios, el 42.26% está de acuerdo y el 51.44% está totalmente de acuerdo.

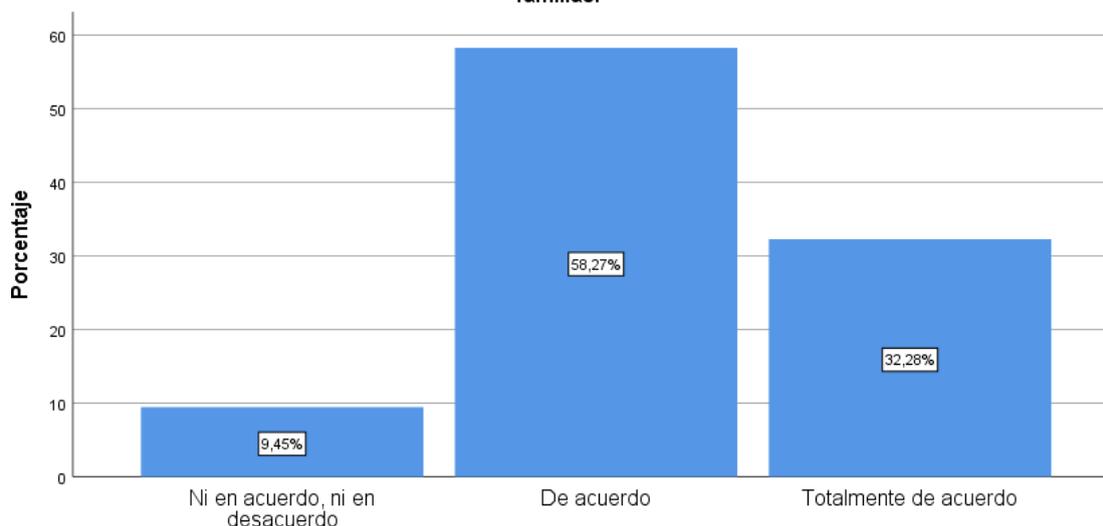
Tabla 6. El personal del Programa Cuna Más muestra interés genuino en las preocupaciones y necesidades de cada familia.

El personal del Programa Cuna Más muestra interés genuino en las necesidades y preocupaciones de las familias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	36	9,4	9,4	9,4
	De acuerdo	222	58,3	58,3	67,7
	Totalmente de acuerdo	123	32,3	32,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 5. El personal del Programa Cuna Más muestra interés genuino en las preocupaciones y necesidades de cada familia.

El personal del Programa Cuna Más muestra interés genuino en las necesidades y preocupaciones de las familias.



El personal del Programa Cuna Más muestra interés genuino en las necesidades y preocupaciones de las familias.

Explicación: En la tabla 6 y figura 5, indica lo siguiente, el 129.45 de los encuestados señala que, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que El personal del Programa Cuna Más muestra interés genuino en las preocupaciones y necesidades de cada familia, el 58.27% está de acuerdo y el 32.28% está totalmente de acuerdo.

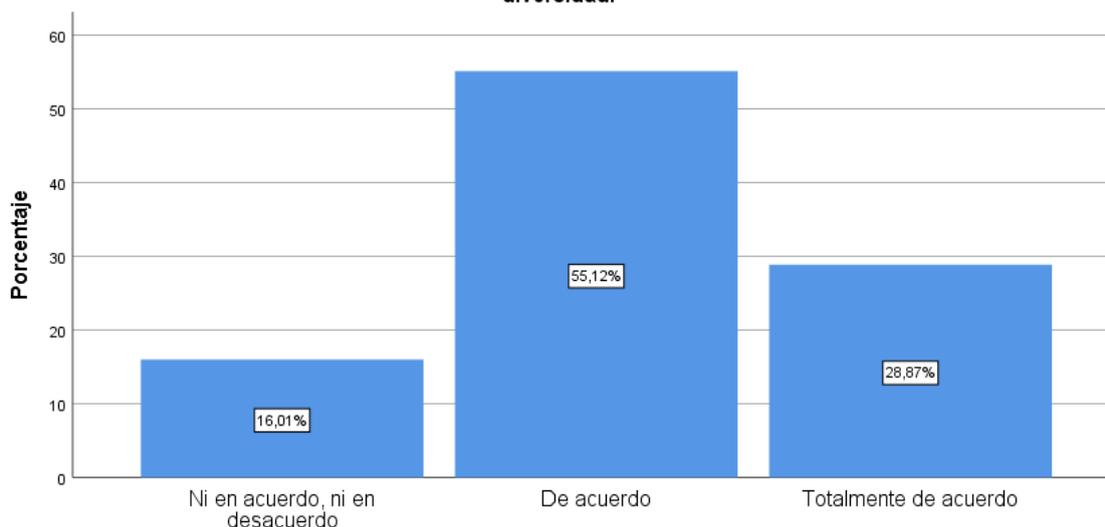
Tabla 7. El programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad.

El programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	61	16,0	16,0	16,0
	De acuerdo	210	55,1	55,1	71,1
	Totalmente de acuerdo	110	28,9	28,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 6. El programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad.

El programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad.



El programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad.

Explicación: En la tabla 7 y figura 6, indica lo siguiente, el 16.01% de los encuestados señala que, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad, el 55.12% está de acuerdo y el 28.87% está totalmente de acuerdo.

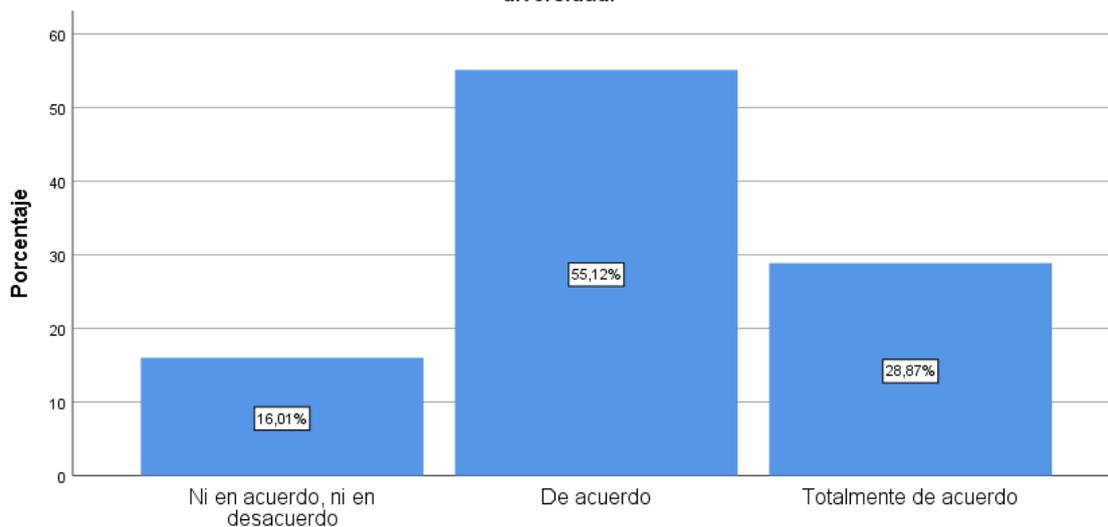
Tabla 8. Me siento comprendido(a) y apoyado(a) por el personal del programa cuando tengo dudas o inquietudes.

Me siento comprendido(a) y apoyado(a) por el personal del programa cuando tengo dudas o inquietudes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	82	21,5	21,5	21,5
	De acuerdo	227	59,6	59,6	81,1
	Totalmente de acuerdo	72	18,9	18,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 7. Me siento comprendido(a) y apoyado(a) por el personal del programa cuando tengo dudas o inquietudes.

El programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad.



El programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad.

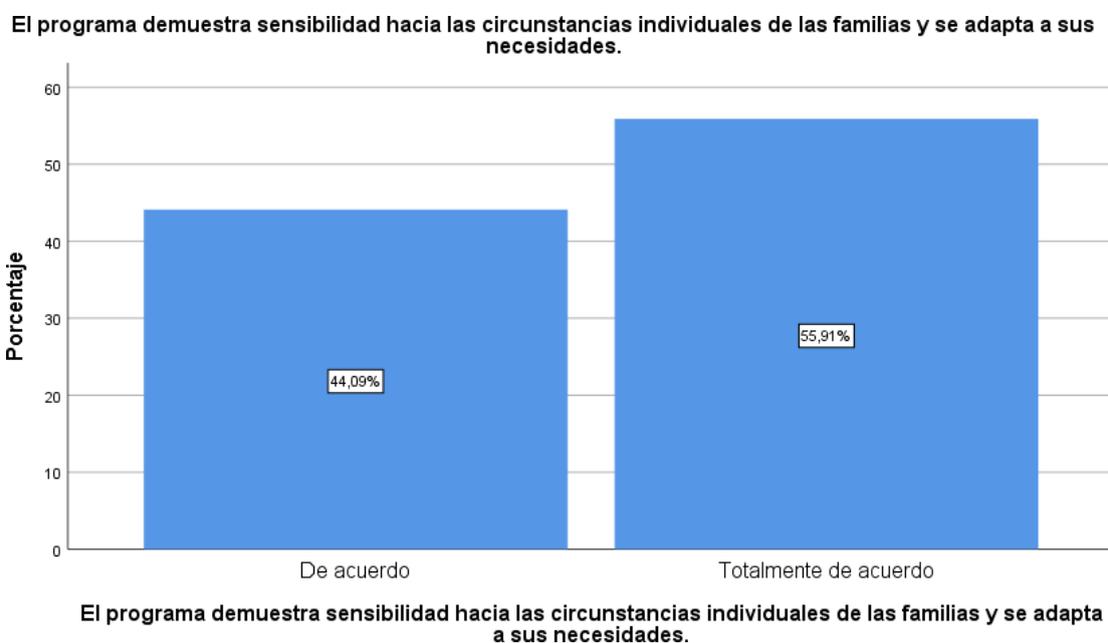
Explicación: En la tabla 8 y figura 7, indica lo siguiente, el 16.01% de los encuestados señala que, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se siente comprendido(a) y apoyado(a) por el personal del programa cuando tengo dudas o inquietudes, el 55.12% está de acuerdo y el 28.87% está totalmente de acuerdo.

Tabla 9. El programa demuestra sensibilidad hacia las circunstancias individuales de las familias y se adapta a sus necesidades.

El programa demuestra sensibilidad hacia las circunstancias individuales de las familias y se adapta a sus necesidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	168	44,1	44,1	44,1
	Totalmente de acuerdo	213	55,9	55,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 8. El programa demuestra sensibilidad hacia las circunstancias individuales de las familias y se adapta a sus necesidades.



Explicación: En la tabla 9 y figura 8, indica lo siguiente, el 44.09% de los encuestados señalan que están de acuerdo en que el programa demuestra sensibilidad hacia las circunstancias individuales de las familias y se adapta a sus necesidades y el 55.91% está totalmente de acuerdo.

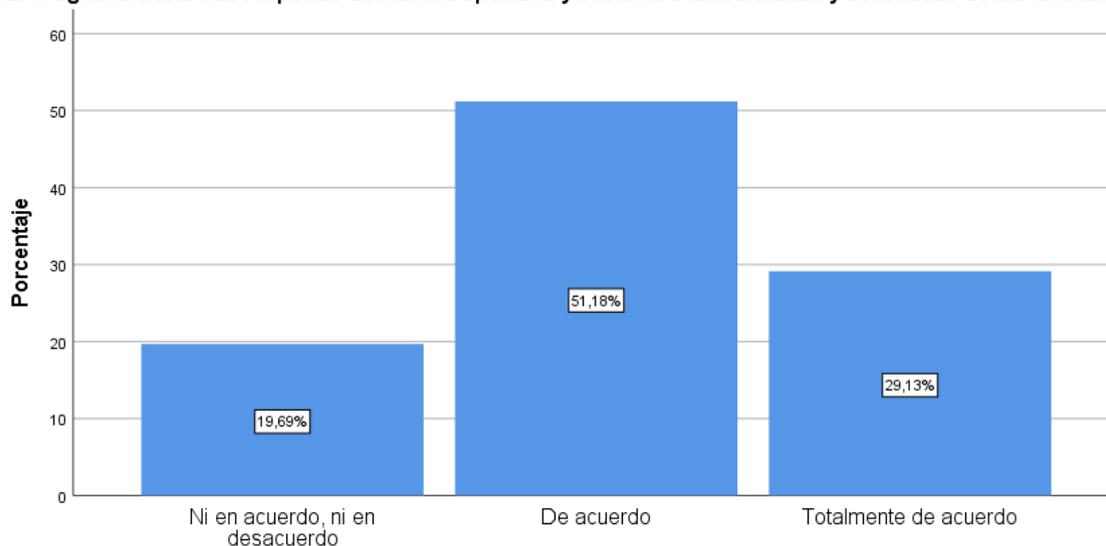
Tabla 10. El Programa Cuna Más responde de manera eficiente y oportuna a cada consulta y solicitud de las familias.

El Programa Cuna Más responde de manera oportuna y eficiente a las consultas y solicitudes de las familias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	75	19,7	19,7	19,7
	De acuerdo	195	51,2	51,2	70,9
	Totalmente de acuerdo	111	29,1	29,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 9. El Programa Cuna Más responde de manera eficiente y oportuna a cada consulta y solicitud de las familias.

El Programa Cuna Más responde de manera oportuna y eficiente a las consultas y solicitudes de las familias.



El Programa Cuna Más responde de manera oportuna y eficiente a las consultas y solicitudes de las familias.

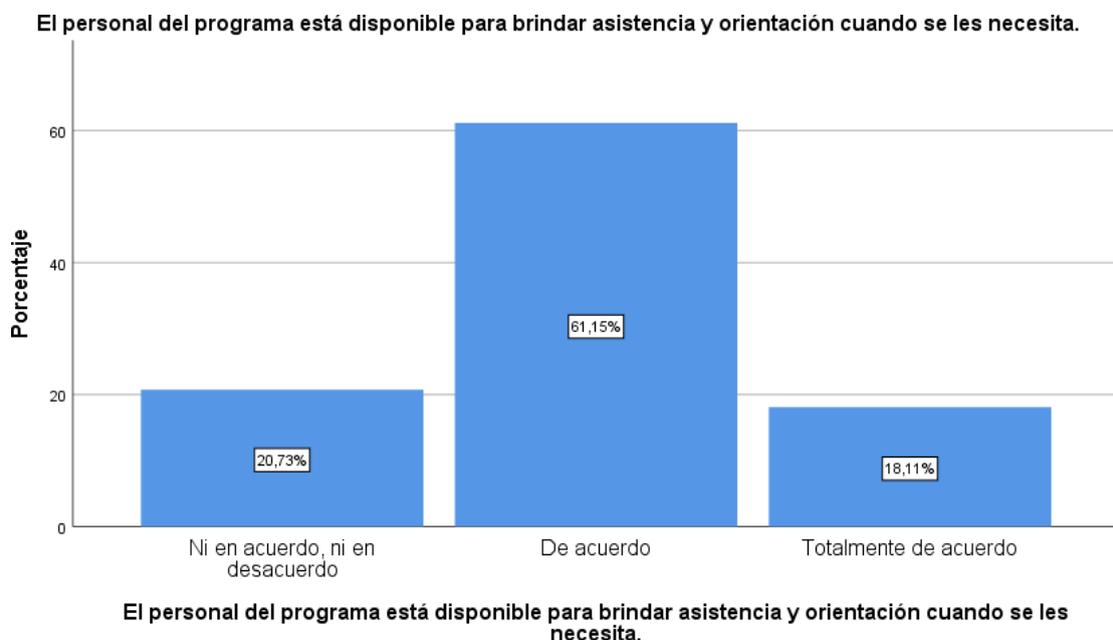
Explicación: En la tabla 10 y figura 9, indica lo siguiente, el 19.69% de los encuestados señala que, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que El Programa Cuna Más responde de manera eficiente y oportuna a cada consulta y solicitud de las familias, el 51.18% está de acuerdo y el 29.13% está totalmente de acuerdo.

Tabla 11. El personal del programa está disponible para brindar orientación y asistencia cuando es necesita.

El personal del programa está disponible para brindar asistencia y orientación cuando se les necesita.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	79	20,7	20,7	20,7
	De acuerdo	233	61,2	61,2	81,9
	Totalmente de acuerdo	69	18,1	18,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 10. El personal del programa está disponible para brindar orientación y asistencia cuando es necesita.



Explicación: En la tabla 11 y figura 10, indica lo siguiente, el 20.73% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el personal del programa está disponible para brindar asistencia y orientación cuando se les necesita, el 61.15% está de acuerdo y el 18.11% está totalmente de acuerdo.

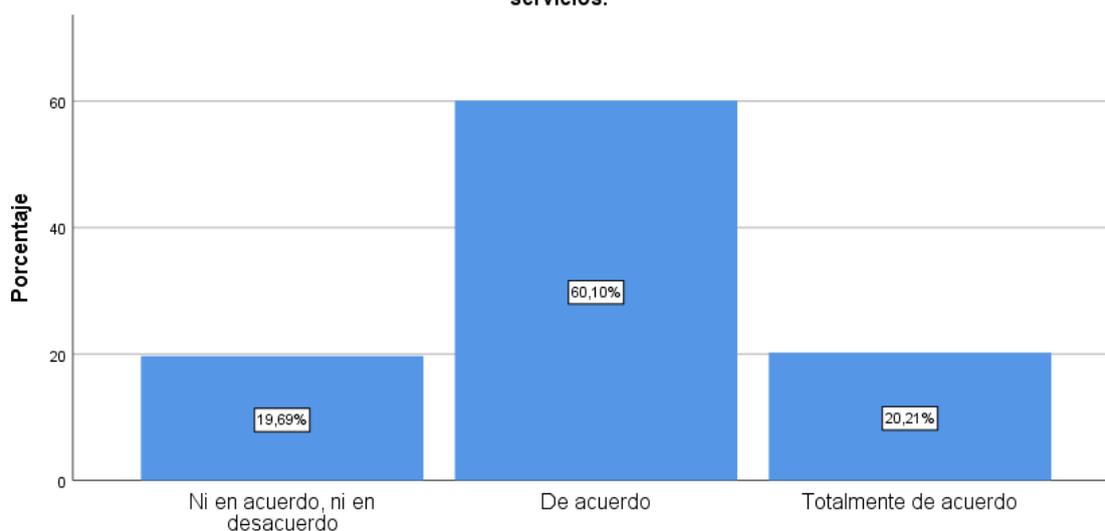
Tabla 12. El programa toma en cuenta los comentarios y sugerencias de las familias para mejorar la calidad de sus servicios.

El programa toma en cuenta los comentarios y sugerencias de las familias para mejorar la calidad de sus servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	75	19,7	19,7	19,7
	De acuerdo	229	60,1	60,1	79,8
	Totalmente de acuerdo	77	20,2	20,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 11. El programa toma en cuenta los comentarios y sugerencias de las familias para mejorar la calidad de sus servicios.

El programa toma en cuenta los comentarios y sugerencias de las familias para mejorar la calidad de sus servicios.



El programa toma en cuenta los comentarios y sugerencias de las familias para mejorar la calidad de sus servicios.

Explicación: En la tabla 12 y figura 11, indica lo siguiente, el 19.69% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el programa toma en cuenta los comentarios y sugerencias de las familias para mejorar la calidad de sus servicios, el 60.10% está de acuerdo y el 20.21% está totalmente de acuerdo.

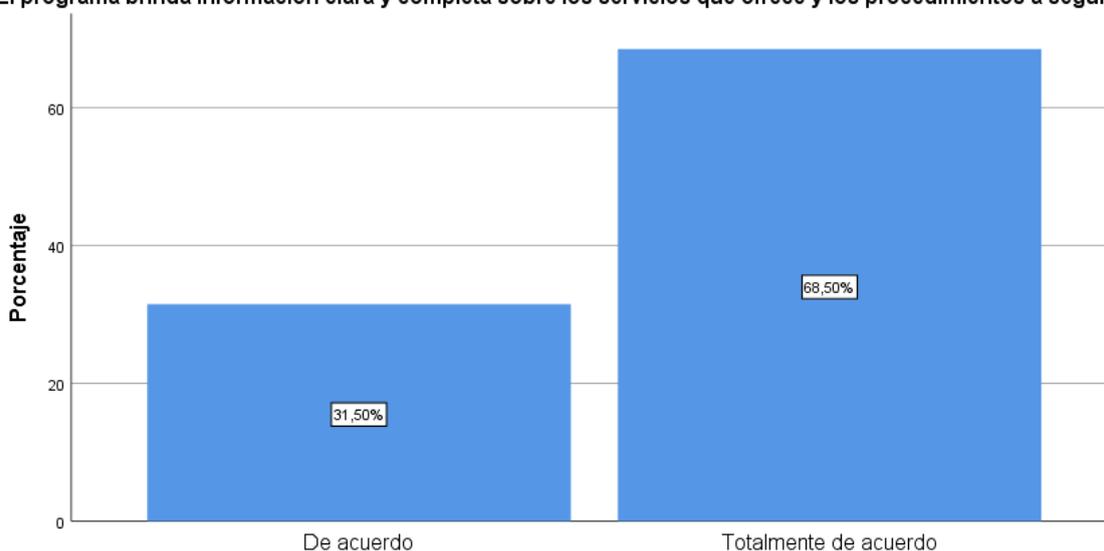
Tabla 13. El programa brinda información clara y completa sobre los servicios que ofrece y los procedimientos a seguir.

El programa brinda información clara y completa sobre los servicios que ofrece y los procedimientos a seguir.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	120	31,5	31,5	31,5
	Totalmente de acuerdo	261	68,5	68,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 12. El programa brinda información clara y completa sobre los servicios que ofrece y los procedimientos a seguir.

El programa brinda información clara y completa sobre los servicios que ofrece y los procedimientos a seguir.



El programa brinda información clara y completa sobre los servicios que ofrece y los procedimientos a seguir.

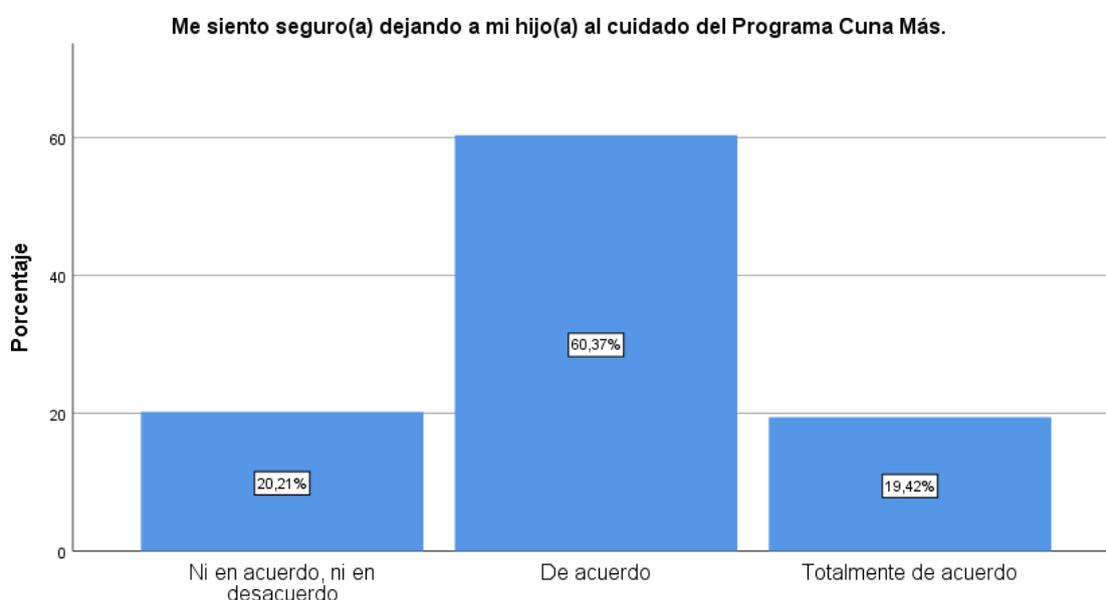
Explicación: En la tabla 13 y figura 12, indica lo siguiente, el 31.50% de los encuestados señalan que están de acuerdo en que el programa brinda información clara y completa sobre los servicios que ofrece y los procedimientos a seguir y el 68.50% está totalmente de acuerdo.

Tabla 14. Me siento seguro(a) dejando a mi hijo(a) al cuidado del Programa Cuna Más.

Me siento seguro(a) dejando a mi hijo(a) al cuidado del Programa Cuna Más.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	77	20,2	20,2	20,2
	De acuerdo	230	60,4	60,4	80,6
	Totalmente de acuerdo	74	19,4	19,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 13. Me siento seguro(a) dejando a mi hijo(a) al cuidado del Programa Cuna Más.



Me siento seguro(a) dejando a mi hijo(a) al cuidado del Programa Cuna Más.

Explicación: En la tabla 14 y figura 13, indica lo siguiente el 20.21% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se siente seguro(a) dejando a su hijo(a) al cuidado del Programa Cuna Más, el 60.37% está de acuerdo y el 19.42% está totalmente de acuerdo.

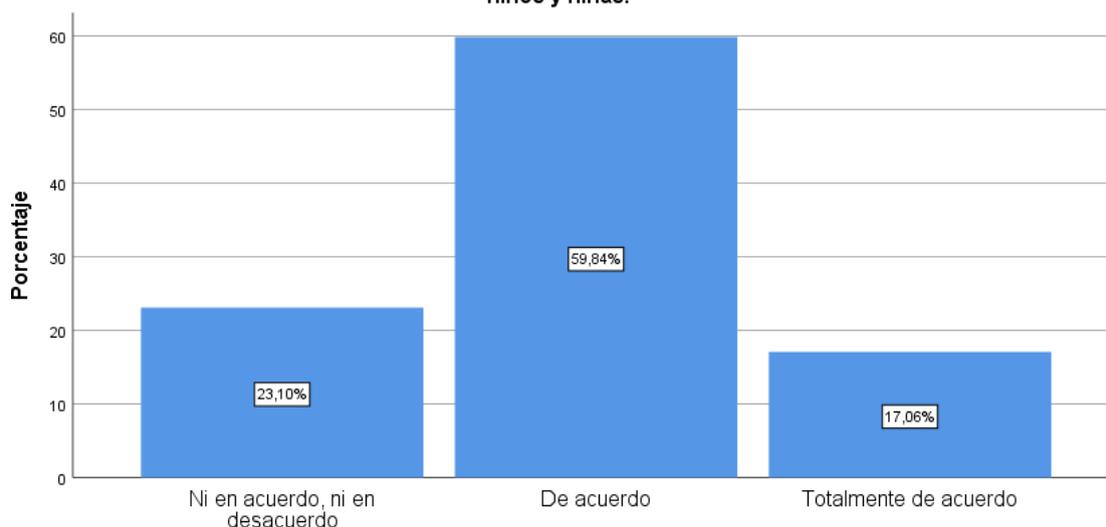
Tabla 15. El programa cuenta con medidas y protocolos adecuados que garantizan la protección y seguridad de los niños y niñas.

El programa cuenta con medidas y protocolos adecuados para garantizar la seguridad y protección de los niños y niñas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	88	23,1	23,1	23,1
	De acuerdo	228	59,8	59,8	82,9
	Totalmente de acuerdo	65	17,1	17,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 14. El programa cuenta con medidas y protocolos adecuados que garantizan la protección y seguridad de los niños y niñas.

El programa cuenta con medidas y protocolos adecuados para garantizar la seguridad y protección de los niños y niñas.



El programa cuenta con medidas y protocolos adecuados para garantizar la seguridad y protección de los niños y niñas.

Explicación: En la tabla 15 y figura 14, indica lo siguiente, el 23.10% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que El programa cuenta con medidas y protocolos adecuados que garantizan la protección y seguridad de los niños y niñas, el 59.84% está de acuerdo y el 17.06% está totalmente de acuerdo.

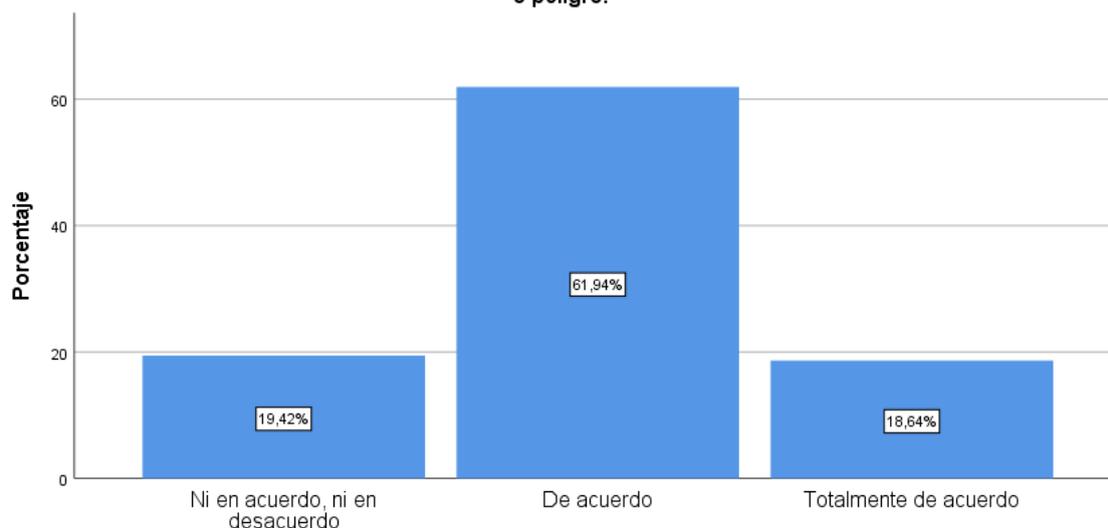
Tabla 16. El personal del programa está capacitado para responder efectivamente a situaciones de peligro o emergencia.

El personal del programa está capacitado para responder de manera efectiva ante situaciones de emergencia o peligro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	74	19,4	19,4	19,4
	De acuerdo	236	61,9	61,9	81,4
	Totalmente de acuerdo	71	18,6	18,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 15. El personal del programa está capacitado para responder efectivamente a situaciones de peligro o emergencia.

El personal del programa está capacitado para responder de manera efectiva ante situaciones de emergencia o peligro.



El personal del programa está capacitado para responder de manera efectiva ante situaciones de emergencia o peligro.

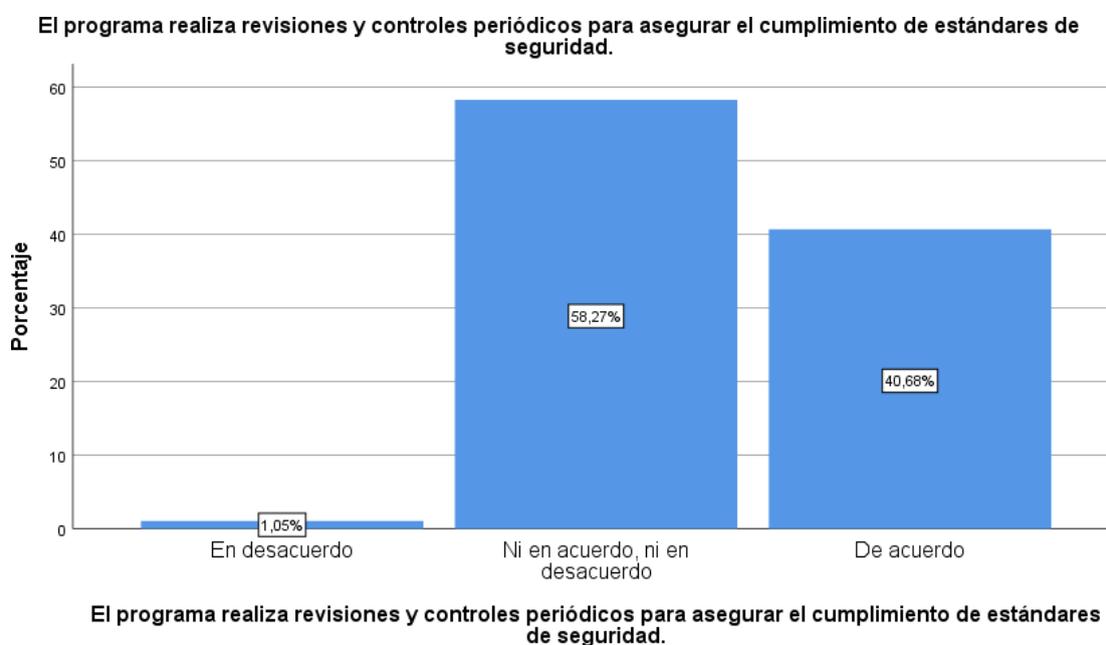
Explicación: En la tabla 16 y figura 15 indica lo siguiente el 19.24% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que El personal del programa está capacitado para responder efectivamente a situaciones de peligro o emergencia, el 61.94% está de acuerdo y el 18.64% está totalmente de acuerdo.

Tabla 17. El programa realiza revisiones y controles de forma periódica que asegura que se cumpla con estándares de seguridad.

El programa realiza revisiones y controles periódicos para asegurar el cumplimiento de estándares de seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	222	58,3	58,3	59,3
	De acuerdo	155	40,7	40,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 16. El programa realiza revisiones y controles de forma periódica que asegura que se cumpla con estándares de seguridad.



Explicación: En la tabla 17 y figura 16, indica lo siguiente el 1.05% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que El programa realiza revisiones y controles de forma periódica que asegura que se cumpla con estándares de seguridad, el 58.27% está de acuerdo y el 40.68% está totalmente de acuerdo.

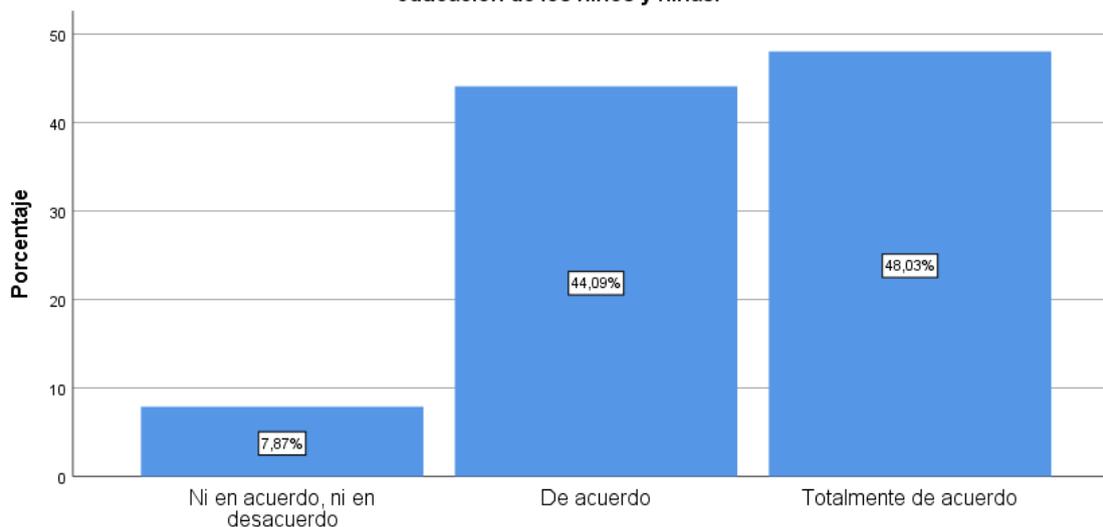
Tabla 18. Los materiales y recursos que utilizan los cuidadores son limpios, adecuados y seguros para cuidar y educar a los niños y niñas.

Los materiales y recursos que utilizan los cuidadores son seguros, limpios y adecuados para el cuidado y la educación de los niños y niñas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	30	7,9	7,9	7,9
	De acuerdo	168	44,1	44,1	52,0
	Totalmente de acuerdo	183	48,0	48,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 17. Los materiales y recursos que utilizan los cuidadores son limpios, adecuados y seguros para cuidar y educar a los niños y niñas.

Los materiales y recursos que utilizan los cuidadores son seguros, limpios y adecuados para el cuidado y la educación de los niños y niñas.



Los materiales y recursos que utilizan los cuidadores son seguros, limpios y adecuados para el cuidado y la educación de los niños y niñas.

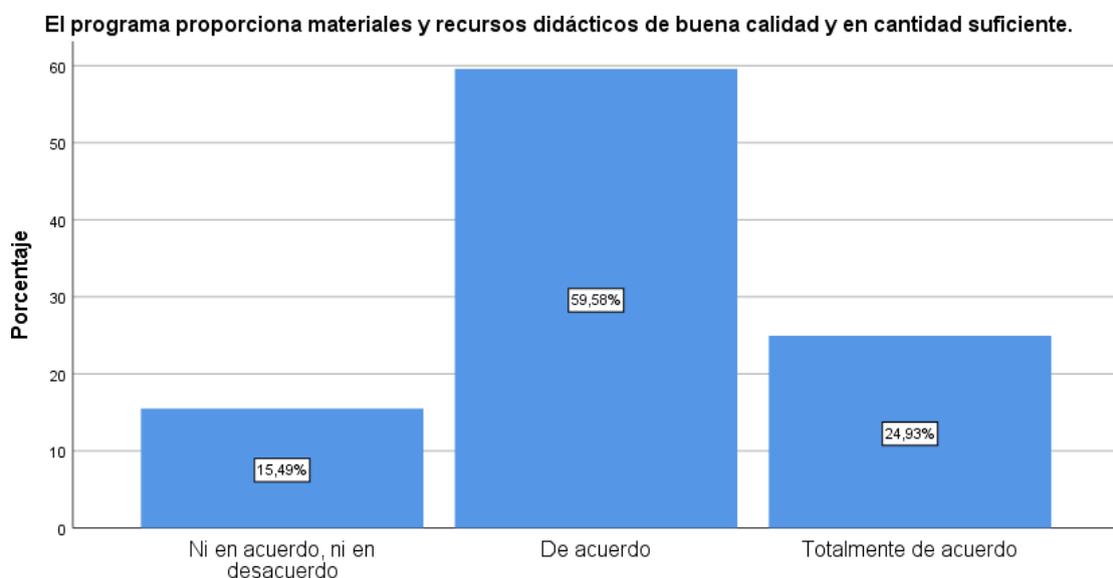
Explicación: En la tabla 18 y figura 17, indica lo siguiente el 7.87% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que Los materiales y recursos que utilizan los cuidadores son limpios, adecuados y seguros para cuidar y educar a los niños y niñas, el 44.09% está de acuerdo y el 48.03% está totalmente de acuerdo.

Tabla 19. El programa proporciona materiales y recursos didácticos de buena calidad y en cantidad suficiente.

El programa proporciona materiales y recursos didácticos de buena calidad y en cantidad suficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	59	15,5	15,5	15,5
	De acuerdo	227	59,6	59,6	75,1
	Totalmente de acuerdo	95	24,9	24,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 18. El programa proporciona materiales y recursos didácticos de buena calidad y en cantidad suficiente.



El programa proporciona materiales y recursos didácticos de buena calidad y en cantidad suficiente.

Explicación: En la tabla 19 y figura 18, indica lo siguiente el 15.49% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el programa proporciona materiales y recursos didácticos de buena calidad y en cantidad suficiente, el 59.58% está de acuerdo y el 24.93% está totalmente de acuerdo.

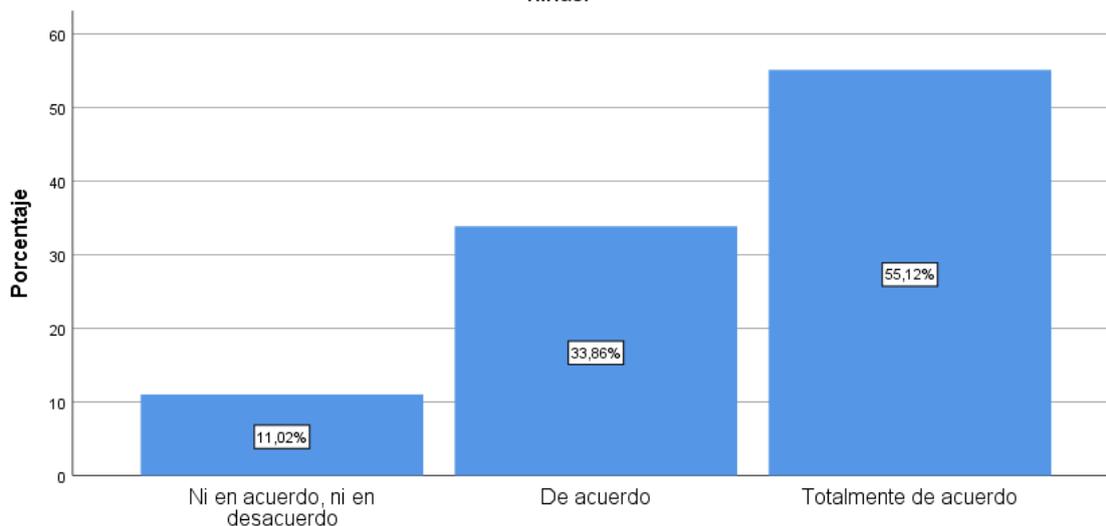
Tabla 20. El equipamiento de los cuidadores se encuentra en buen estado y cumple con las necesidades de los niños y niñas.

El equipamiento de los cuidadores se encuentra en buen estado y cumple con las necesidades de los niños y niñas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	42	11,0	11,0	11,0
	De acuerdo	129	33,9	33,9	44,9
	Totalmente de acuerdo	210	55,1	55,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 19. El equipamiento de los cuidadores se encuentra en buen estado y cumple con las necesidades de los niños y niñas.

El equipamiento de los cuidadores se encuentra en buen estado y cumple con las necesidades de los niños y niñas.



El equipamiento de los cuidadores se encuentra en buen estado y cumple con las necesidades de los niños y niñas.

Explicación: En la tabla 20 y figura 19, indica lo siguiente el 11.02% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el equipamiento de los cuidadores se encuentra en buen estado y cumple con las necesidades de los niños y niñas, el 33.86% está de acuerdo y el 55.12% está totalmente de acuerdo.

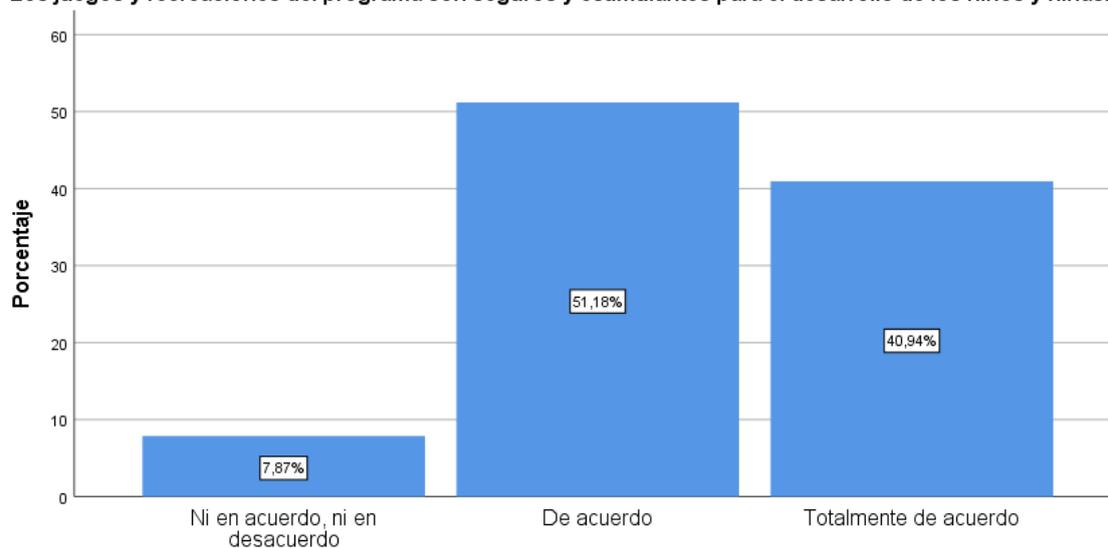
Tabla 21. Los juegos y recreaciones del programa son seguros y estimulantes para el desarrollo de los niños y niñas.

Los juegos y recreaciones del programa son seguros y estimulantes para el desarrollo de los niños y niñas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	30	7,9	7,9	7,9
	De acuerdo	195	51,2	51,2	59,1
	Totalmente de acuerdo	156	40,9	40,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 20. Los juegos y recreaciones del programa son seguros y estimulantes para el desarrollo de los niños y niñas.

Los juegos y recreaciones del programa son seguros y estimulantes para el desarrollo de los niños y niñas.



Los juegos y recreaciones del programa son seguros y estimulantes para el desarrollo de los niños y niñas.

Explicación: En la tabla 21 y figura 20, indica lo siguiente el 7.87% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los juegos y recreaciones del programa son seguros y estimulantes para el desarrollo de los niños y niñas, el 51.18% está de acuerdo y el 40.94% está totalmente de acuerdo.

4.1.2. Encuesta Desarrollo infantil

Tabla 22. Tu hijo(a) ha alcanzado logros significativos como gatear, caminar, correr, saltar, etc.

Tu hijo(a) ha alcanzado hitos importantes en su desarrollo físico, como gatear, caminar, correr, saltar, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	45	11,8	11,8	11,8
	De acuerdo	171	44,9	44,9	56,7
	Totalmente de acuerdo	165	43,3	43,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 21. Tu hijo(a) ha alcanzado logros significativos como gatear, caminar, correr, saltar, etc.



Explicación: En la tabla 22 y figura 21, indica lo siguiente el 11.81% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) ha alcanzado logros significativos como gatear, caminar, correr, saltar, etc., el 44.88% está de acuerdo y el 43.31% está totalmente de acuerdo.

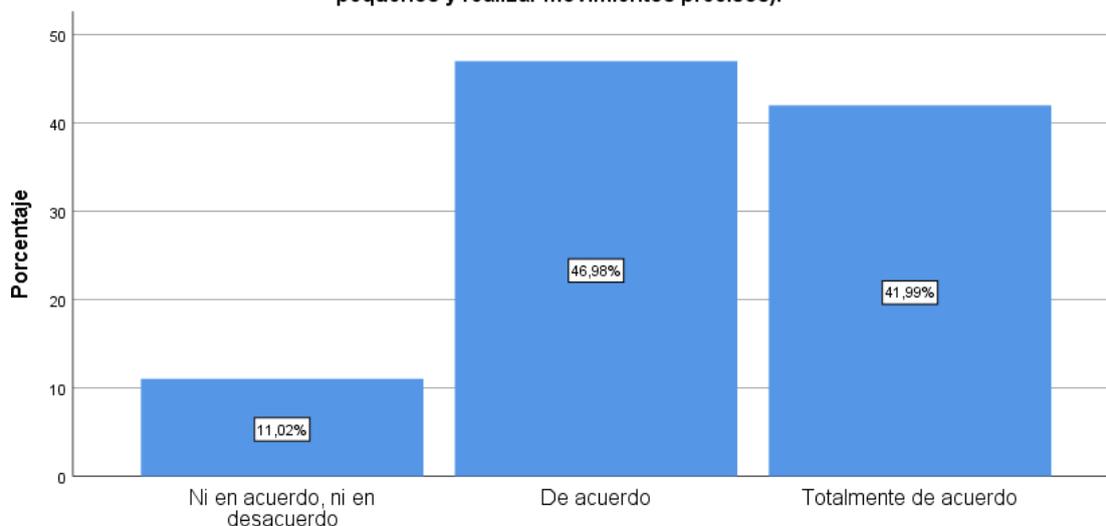
Tabla 23. Tu hijo(a) tiene buena coordinación motora, tanto fina como gruesa (por ejemplo, puede manipular objetos pequeños y realizar movimientos precisos).

Tu hijo(a) tiene buena coordinación motora, tanto fina como gruesa (por ejemplo, puede manipular objetos pequeños y realizar movimientos precisos).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	42	11,0	11,0	11,0
	De acuerdo	179	47,0	47,0	58,0
	Totalmente de acuerdo	160	42,0	42,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 22. Tu hijo(a) tiene buena coordinación motora, tanto fina como gruesa (por ejemplo, puede manipular objetos pequeños y realizar movimientos precisos).

Tu hijo(a) tiene buena coordinación motora, tanto fina como gruesa (por ejemplo, puede manipular objetos pequeños y realizar movimientos precisos).



Tu hijo(a) tiene buena coordinación motora, tanto fina como gruesa (por ejemplo, puede manipular objetos pequeños y realizar movimientos precisos).

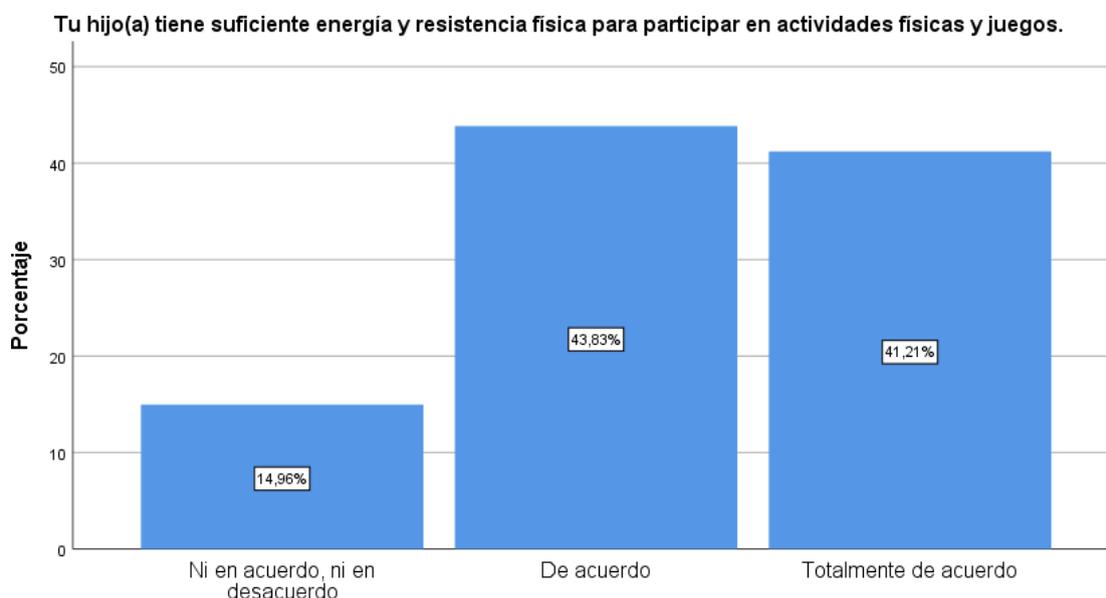
Explicación: En la tabla 23 y figura 22, indica lo siguiente el 11.02% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) tiene buena coordinación motora, tanto fina como gruesa (por ejemplo, puede manipular objetos pequeños y realizar movimientos precisos), el 46.98% está de acuerdo y el 41.99% está totalmente de acuerdo.

Tabla 24. Tu hijo(a) tiene suficiente energía y resistencia física para participar en actividades físicas y juegos.

Tu hijo(a) tiene suficiente energía y resistencia física para participar en actividades físicas y juegos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	57	15,0	15,0	15,0
	De acuerdo	167	43,8	43,8	58,8
	Totalmente de acuerdo	157	41,2	41,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 23. Tu hijo(a) tiene suficiente energía y resistencia física para participar en actividades físicas y juegos.



Tu hijo(a) tiene suficiente energía y resistencia física para participar en actividades físicas y juegos.

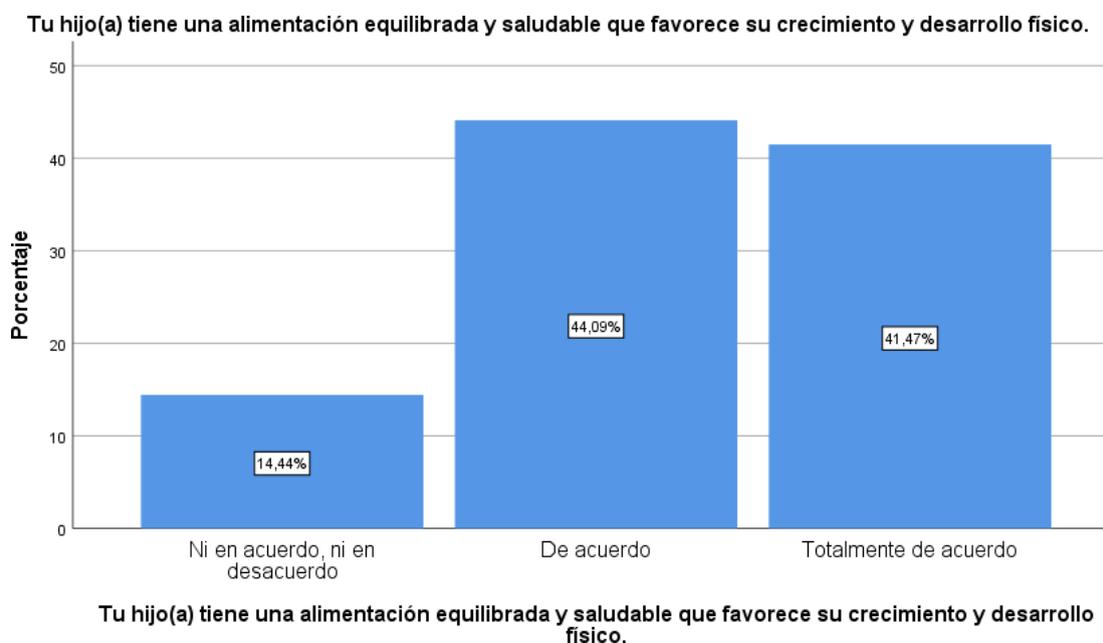
Explicación: En la tabla 24 y figura 23, indica lo siguiente el 14.96% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) tiene suficiente energía y resistencia física para participar en actividades físicas y juegos, el 43.83% está de acuerdo y el 41.21% está totalmente de acuerdo.

Tabla 25. Tu hijo(a) tiene una alimentación equilibrada y saludable que favorece su crecimiento y desarrollo físico.

Tu hijo(a) tiene una alimentación equilibrada y saludable que favorece su crecimiento y desarrollo físico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	55	14,4	14,4	14,4
	De acuerdo	168	44,1	44,1	58,5
	Totalmente de acuerdo	158	41,5	41,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 24. Tu hijo(a) tiene una alimentación equilibrada y saludable que favorece su crecimiento y desarrollo físico.



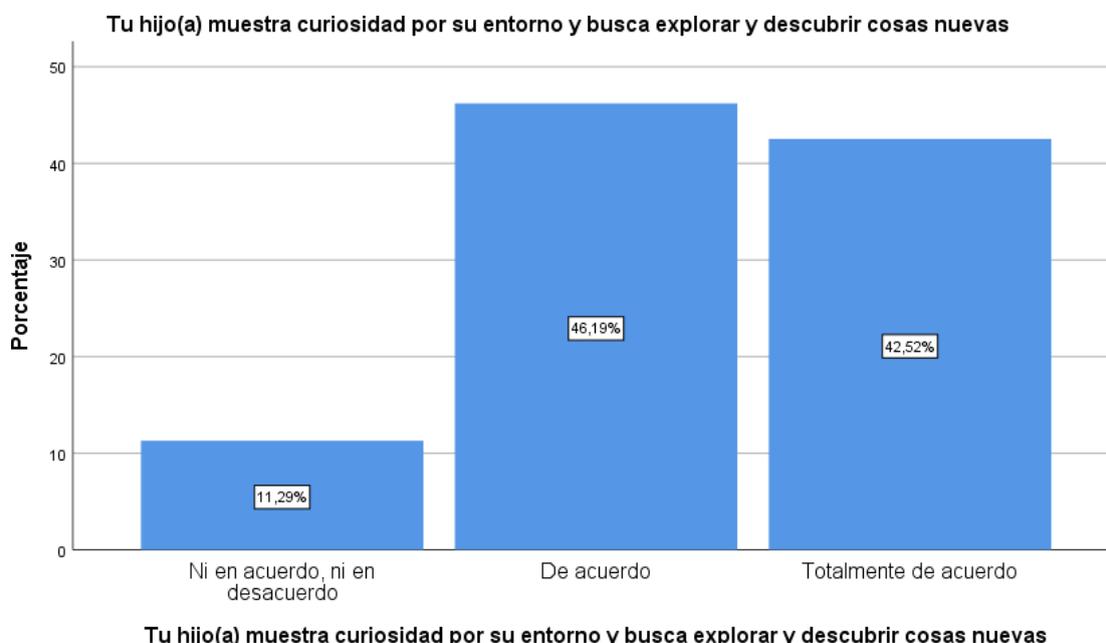
Explicación: En la tabla 25 y figura 24, indica lo siguiente el 14.44% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) tiene una alimentación equilibrada y saludable que favorece su crecimiento y desarrollo físico, el 44.09% está de acuerdo y el 41.47% está totalmente de acuerdo.

Tabla 26. Tu hijo(a) muestra curiosidad por su entorno y busca explorar y descubrir cosas nuevas.

Tu hijo(a) muestra curiosidad por su entorno y busca explorar y descubrir cosas nuevas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	43	11,3	11,3	11,3
	De acuerdo	176	46,2	46,2	57,5
	Totalmente de acuerdo	162	42,5	42,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 25. Tu hijo(a) muestra curiosidad por su entorno y busca explorar y descubrir cosas nuevas.



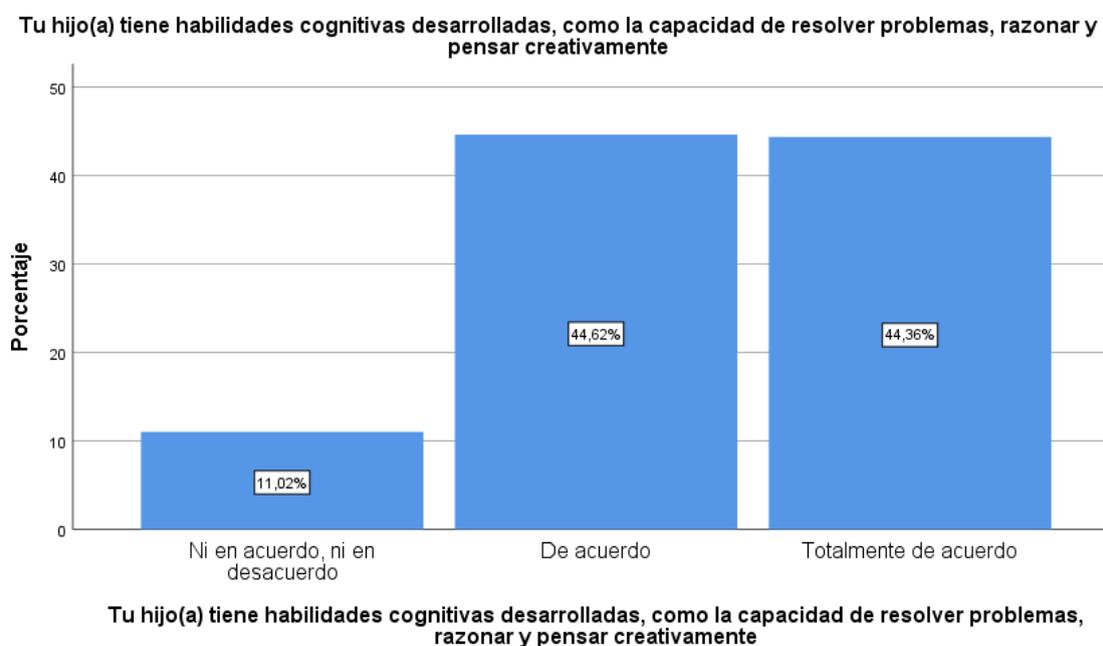
Explicación: En la tabla 26 y figura 25, indica lo siguiente el 11.29% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) muestra curiosidad por su entorno y busca explorar y descubrir cosas nuevas, el 46.19% está de acuerdo y el 42.52% está totalmente de acuerdo.

Tabla 27. Tu hijo(a) tiene habilidades cognitivas desarrolladas, como la capacidad de resolver problemas, razonar y pensar creativamente.

Tu hijo(a) tiene habilidades cognitivas desarrolladas, como la capacidad de resolver problemas, razonar y pensar creativamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	42	11,0	11,0	11,0
	De acuerdo	170	44,6	44,6	55,6
	Totalmente de acuerdo	169	44,4	44,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 26. Tu hijo(a) tiene habilidades cognitivas desarrolladas, como la capacidad de resolver problemas, razonar y pensar creativamente.



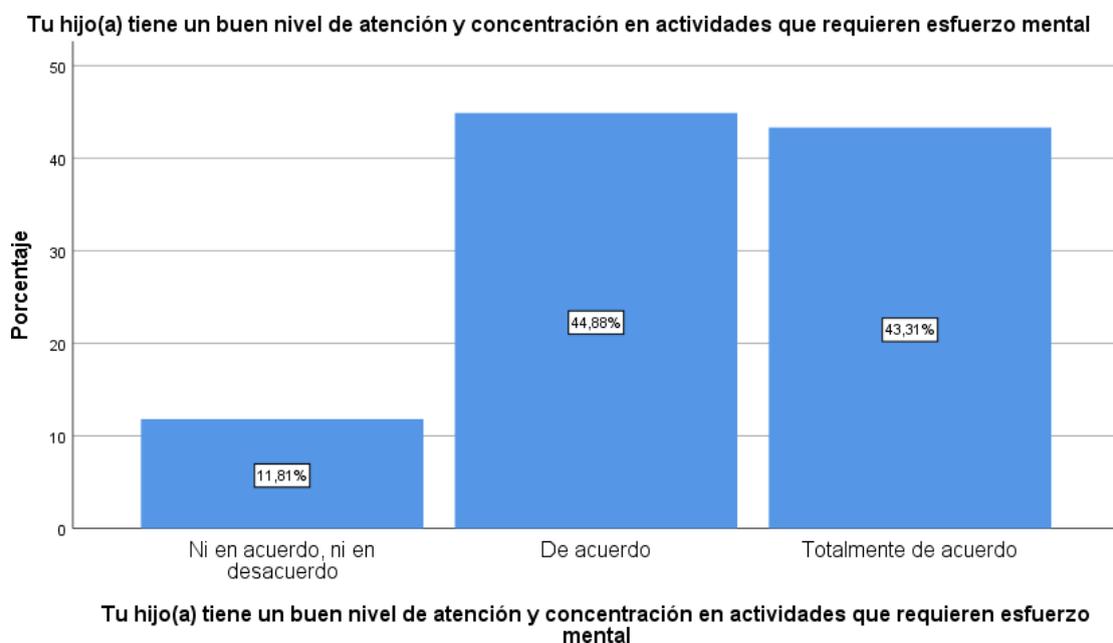
Explicación: En la tabla 27 y figura 26, indica lo siguiente el 11.02% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) tiene habilidades cognitivas desarrolladas, como la capacidad de resolver problemas, razonar y pensar creativamente, el 44.62% está de acuerdo y el 44.36% está totalmente de acuerdo.

Tabla 28. Tu hijo(a) tiene un buen nivel de concentración y atención en juegos en donde se requiere esfuerzo mental

Tu hijo(a) tiene un buen nivel de atención y concentración en actividades que requieren esfuerzo mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	45	11,8	11,8	11,8
	De acuerdo	171	44,9	44,9	56,7
	Totalmente de acuerdo	165	43,3	43,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 27. Tu hijo(a) tiene un buen nivel de concentración y atención en juegos en donde se requiere esfuerzo mental



Explicación: En la tabla 28 y figura 27, indica lo siguiente el 11.81% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) tiene un buen nivel de concentración y atención en juegos en donde se requiere esfuerzo mental, el 44.88% está de acuerdo y el 43.31% está totalmente de acuerdo.

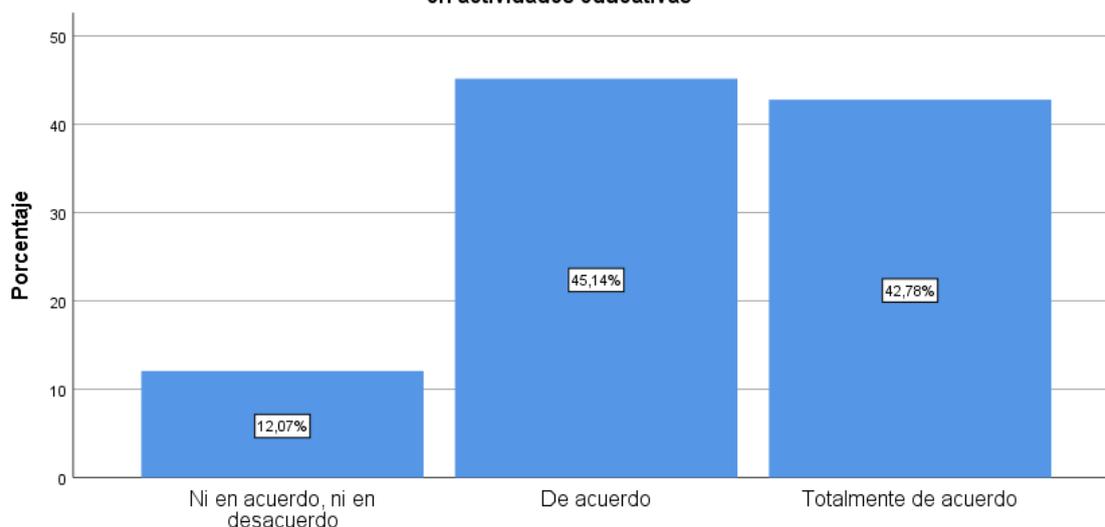
Tabla 29. Tu hijo(a) muestra interés por el aprendizaje, ya sea a través de la observación, la imitación o la participación en actividades educativas

Tu hijo(a) muestra interés por el aprendizaje, ya sea a través de la observación, la imitación o la participación en actividades educativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	46	12,1	12,1	12,1
	De acuerdo	172	45,1	45,1	57,2
	Totalmente de acuerdo	163	42,8	42,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 28. Tu hijo(a) muestra interés por el aprendizaje, ya sea a través de la observación, la imitación o la participación en actividades educativas

Tu hijo(a) muestra interés por el aprendizaje, ya sea a través de la observación, la imitación o la participación en actividades educativas



Tu hijo(a) muestra interés por el aprendizaje, ya sea a través de la observación, la imitación o la participación en actividades educativas

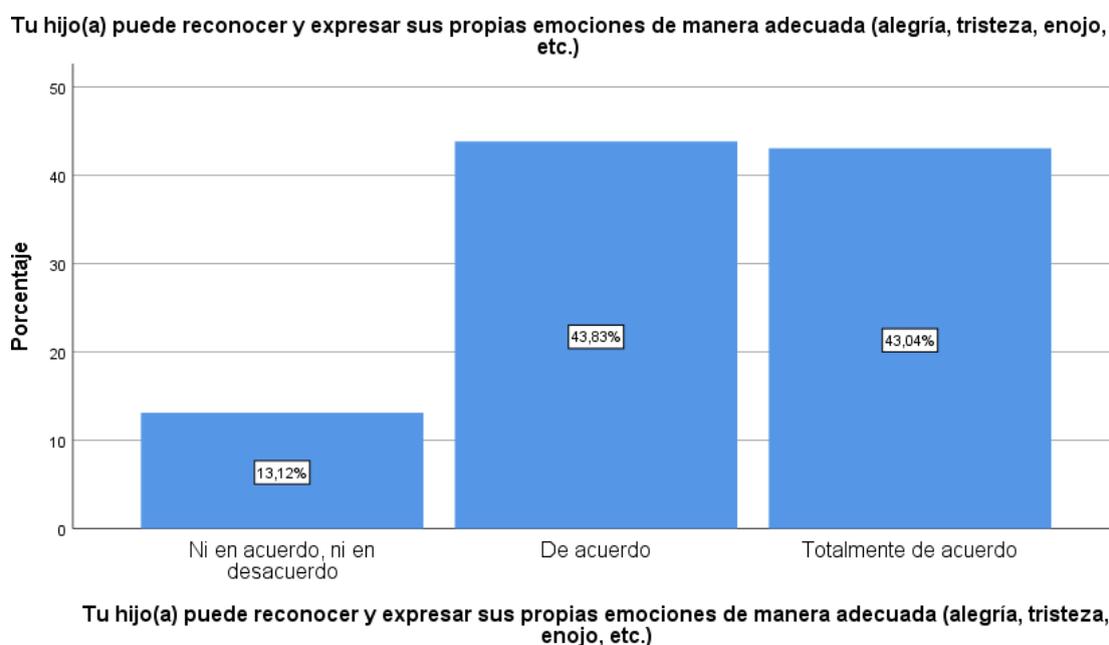
Explicación: En la tabla 29 y figura 28, indica lo siguiente el 12.07% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) muestra interés por el aprendizaje, ya sea a través de la observación, la imitación o la participación en actividades educativas, el 45.14% está de acuerdo y el 42.78% está totalmente de acuerdo.

Tabla 30. Tu hijo(a) puede reconocer y expresar sus propias emociones de manera adecuada (alegría, tristeza, enojo, etc.)

Tu hijo(a) puede reconocer y expresar sus propias emociones de manera adecuada (alegría, tristeza, enojo, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	50	13,1	13,1	13,1
	De acuerdo	167	43,8	43,8	57,0
	Totalmente de acuerdo	164	43,0	43,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 29. Tu hijo(a) puede reconocer y expresar sus propias emociones de manera adecuada (alegría, tristeza, enojo, etc.)



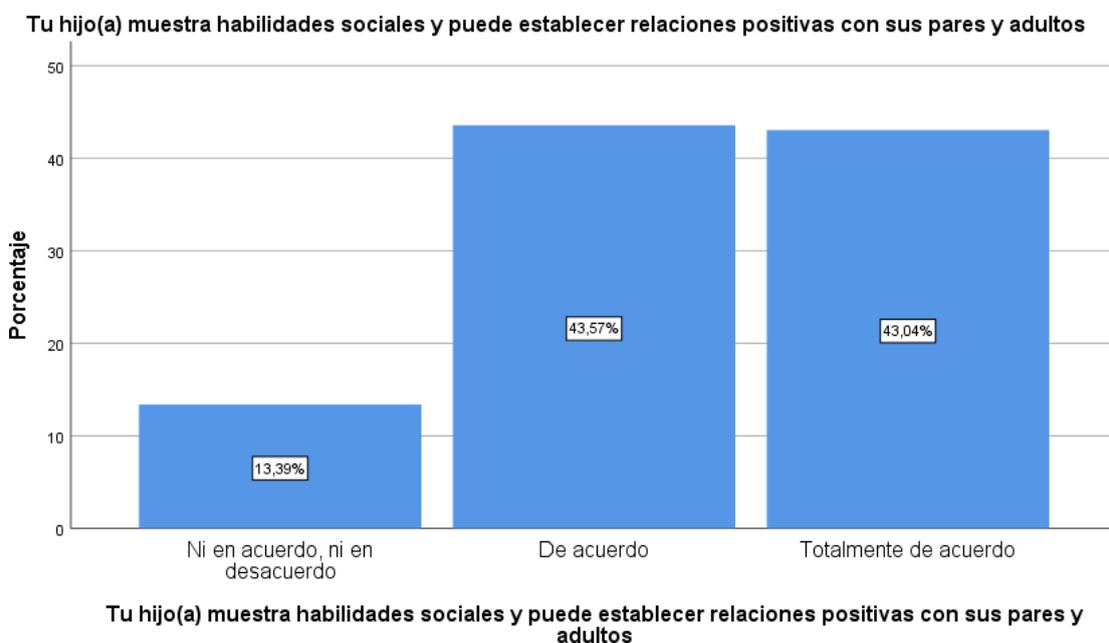
Explicación: En la tabla 30 y figura 29, indica lo siguiente el 13.12% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) puede reconocer y expresar sus propias emociones de manera adecuada (alegría, tristeza, enojo, etc.), el 43.83% está de acuerdo y el 43.04% está totalmente de acuerdo.

Tabla 31. Tu hijo(a) muestra habilidades sociales y puede establecer relaciones positivas con sus pares y adultos

Tu hijo(a) muestra habilidades sociales y puede establecer relaciones positivas con sus pares y adultos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	51	13,4	13,4	13,4
	De acuerdo	166	43,6	43,6	57,0
	Totalmente de acuerdo	164	43,0	43,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 30. Tu hijo(a) muestra habilidades sociales y puede establecer relaciones positivas con sus pares y adultos



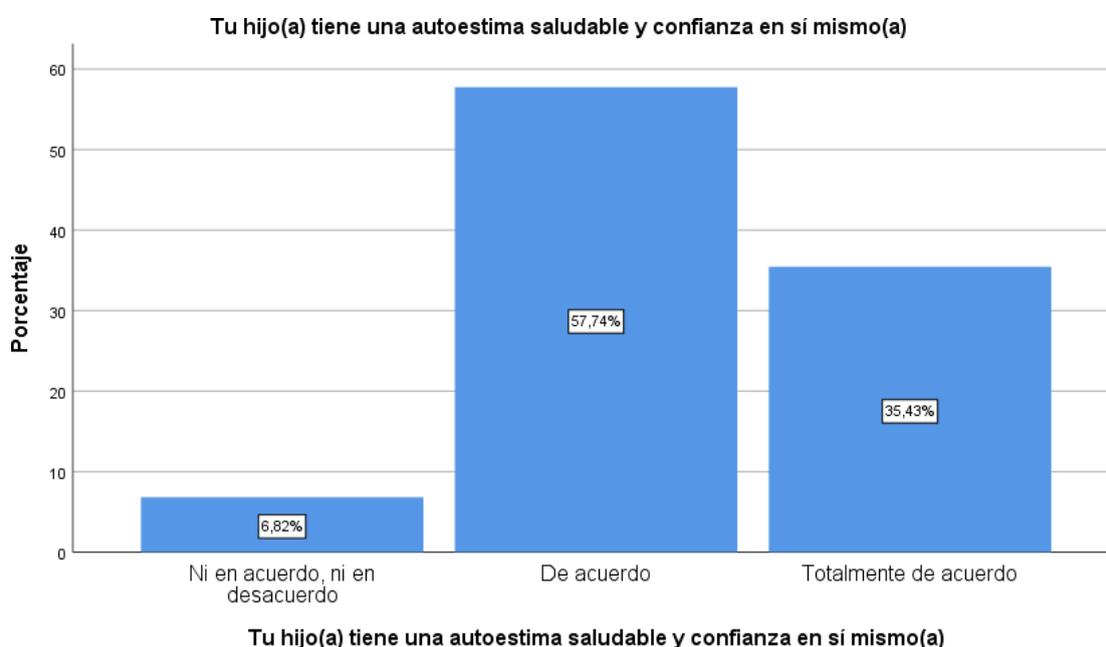
Explicación: En la tabla 31 y figura 30, indica lo siguiente el 13.39% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) muestra habilidades sociales y puede establecer relaciones positivas con sus pares y adultos, el 43.57% está de acuerdo y el 43.04% está totalmente de acuerdo.

Tabla 32. Tu hijo(a) tiene una autoestima saludable y confianza en sí mismo(a)

Tu hijo(a) tiene una autoestima saludable y confianza en sí mismo(a)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	26	6,8	6,8	6,8
	De acuerdo	220	57,7	57,7	64,6
	Totalmente de acuerdo	135	35,4	35,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Figura 31. Tu hijo(a) tiene una autoestima saludable y confianza en sí mismo(a)



Explicación: En la tabla 32 y figura 31, indica lo siguiente el 6.82% de los encuestados señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su hijo(a) muestra habilidades sociales y puede establecer relaciones positivas hijo(a) tiene una autoestima saludable y confianza en sí mismo(a), el 57.74% está de acuerdo y el 35.43% está totalmente de acuerdo.

4.2. Resultados finales

Para el desarrollo de los resultados finales, se desarrollaron aplicaron baremos para las dos variables de investigación que son la calidad del servicio del Programa Cuna Más y desarrollo infantil. Para la primera variable las categorías fueron bajo, regular y alta, mientras que la segunda variable fueron bajo, regular y alto. A continuación, se muestran los resultados finales de cada una de las variables.

4.2.1. Resultados finales de la variable “calidad del servicio del Programa Cuna Más” y sus dimensiones

Tabla 33. Distribución de frecuencias de la variable “calidad del servicio del Programa Cuna Más”

Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	,8	,8	,8
	Alta	378	99,2	99,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 33 se puede observar que el 99.2% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la calidad del servicio del PNCM es alta y el 0.8% respondieron que es regular.

Dimensión Confiabilidad

Tabla 34. Distribución de frecuencias de la variable “Confiabilidad”

Confiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	41	10,8	10,8	10,8
	Alta	340	89,2	89,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 34 se puede observar que el 89.2% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 36 meses que recibieron los dos

servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la confiabilidad del servicio del PNCM es alta y el 10.8% respondieron que es regular.

Dimensión empatía

Tabla 35. Distribución de frecuencias de la variable “Empatía”

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	49	12,9	12,9	12,9
	Alta	332	87,1	87,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 35 se puede observar que el 87.1% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la empatía del servicio del PNCM es alta y el 12.9% respondieron que es regular.

Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 36. Distribución de frecuencias de la variable “Capacidad de respuesta”

		Capacidad de respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	53	13,9	13,9	13,9
	Alta	328	86,1	86,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 36 se puede observar que el 86.1% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la capacidad de respuesta del servicio del PNCM es alta y el 13.9% respondieron que es regular.

Dimensión seguridad

Tabla 37. Distribución de frecuencias de la variable “Seguridad”

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	215	56,4	56,4	56,4
	Alta	166	43,6	43,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 37 se puede observar que el 43.6% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la seguridad de respuesta del servicio del PNCM es alta y el 56.4% respondieron que es regular.

Dimensión elementos tangibles

Tabla 38. Distribución de frecuencias de la variable “Elementos tangibles”

		Elementos tangibles			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	68	17,8	17,8	17,8
	Alta	313	82,2	82,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 38 se puede observar que el 82.2% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que los elementos tangibles del servicio del PNCM es alta y el 17.8% respondieron que es regular.

4.2.2. Resultados finales de la variable “desarrollo infantil” y sus dimensiones

Tabla 39. Distribución de frecuencias de la variable “Desarrollo infantil”

Desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	46	12,1	12,1	12,1
	Alto	335	87,9	87,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 39 se puede observar que el 87.9% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 39 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses es alto y el 12.1% respondieron que es regular.

Dimensión física

Tabla 40. Distribución de frecuencias de la variable “Dimensión física”

Dimensión física					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	54	14,2	14,2	14,2
	Alto	327	85,8	85,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 40 se puede observar que el 85.8% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 39 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la dimensión física de los niños y niñas menores de 36 meses es alto y el 14.2% respondieron que es regular.

Dimensión cognitiva

Tabla 41. Distribución de frecuencias de la variable “Dimensión cognitiva”

		Dimensión cognitiva			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	46	12,1	12,1	12,1
	Alto	335	87,9	87,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 41 se puede observar que el 87.9% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 39 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la dimensión cognitiva de los niños y niñas menores de 36 meses es alto y el 12.1% respondieron que es regular.

Dimensión socio emocional

Tabla 42. Distribución de frecuencias de la variable “Dimensión socio emocional”

		Dimensión socio emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	61	16,0	16,0	16,0
	Alto	320	84,0	84,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

En la tabla 42 se puede observar que el 87.9% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 39 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la dimensión socio emocional de los niños y niñas menores de 36 meses es alto y el 12.1% respondieron que es regular.

4.5. Resultados inferenciales

En el trabajo de investigación, cada variable es de carácter cualitativo ordinal, por lo tanto, no se cumple con la normalidad, en ese sentido, se utilizó el Rho de Spearman para realizar el análisis inferencial.

4.5.1. Correlación entre PNCM y desarrollo infantil.

Tabla 43. Correlación entre PNCM y desarrollo infantil

Correlaciones			Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses
Rho de Spearman	Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 43 indican una relación moderada positiva entre el PNCM y el desarrollo infantil con un RHO de Spearman de 0.634 y un $p=.00 < 0.01$.

4.5.2. Correlación entre PNCM y dimensión física.

Tabla 44. Correlación entre PNCM y dimensión física

Correlaciones			Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Dimensión física
Rho de Spearman	Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Dimensión física	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 44 indican una relación moderada positiva entre el PNCM y la dimensión física con un RHO de Spearman de 0.680 y un $p=.00 < 0.01$.

4.5.3. Correlación entre PNCM y dimensión cognitiva.

Tabla 45. Correlación entre PNCM y dimensión cognitiva

Correlaciones			Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Dimensión cognitiva
Rho de Spearman	Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Coefficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	cognitiva	Coefficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 45 indican una relación moderada positiva entre el PNCM y la dimensión cognitiva con un RHO de Spearman de 0.596 y un $p=.00 < 0.01$.

4.5.4. Correlación entre PNCM y dimensión socio emocional.

Tabla 46. Correlación entre PNCM y dimensión socio emocional

Correlaciones			Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Dimensión socio emocional
Rho de Spearman	Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Dimensión socio emocional	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 46 indican una relación moderada positiva entre el PNCM y la dimensión socio emocional con un RHO de Spearman de 0.668 y un $p=.00 < 0.01$.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Como se observa en los resultados finales, el 99.2% de los cuidadores, madres y padres de cada niña y niño menor de 36 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que la calidad del servicio del PNCM es alta.

Estos resultados indican una alta satisfacción por parte de los usuarios con respecto al programa, lo que sugiere que el PNCM está cumpliendo con las expectativas y necesidades de las familias beneficiarias. En ese contexto, la relación entre la calidad del servicio del PNCM y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses es un aspecto crucial a considerar, teniendo en cuenta que, si los usuarios perciben una alta calidad en los servicios ofrecidos, esto podría sugerir mejores resultados en el desarrollo infantil.

Por otro lado, un alto nivel de satisfacción puede traducirse en una mayor participación de las familias en el programa, lo que a su vez podría contribuir al cumplimiento de los objetivos de mejorar el desarrollo físico, cognitivo, emocional y social de cada niña y niño en situación de pobreza y pobreza extrema.

Estos resultados difieren de los de Rocca y Nóbile (2016), quienes en su investigación que mide la satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Específicamente en la Municipalidad de Berisso, concluyen que el nivel de satisfacción de los usuarios se da en un nivel de “Algo Insatisfecho” a “Satisfecho” siendo el valor obtenido de -0,087.

Es importante señalar que la excelencia en el servicio implica la comparación entre las expectativas del cliente respecto al servicio anticipado y la percepción que el cliente desarrolla a partir de su experiencia efectiva. Esta interpretación guarda similitud con lo que ciertos autores describen como la satisfacción del usuario, según Bustamante (2015).

En lo que respecta a los resultados de las dimensiones de la variable calidad del servicio del PNCM, el 89.2% de los encuestados respondieron que la confiabilidad del servicio del PNCM es alta; el 87.1% respondió que la empatía del servicio del PNCM es alta; el 86.1% respondió que la capacidad de respuesta del servicio del Programa Cuna Más es alta, el 43.6% respondió que la seguridad de respuesta del PNCM es alta y el 56.4% que es regular y el 82.2% respondió que los elementos tangibles del servicio del PNCM es alta.

Estos resultados que muestran altos niveles de satisfacción en diversas dimensiones de la variable calidad del servicio del PNCM sugiere una alta efectividad del Programa, lo que indica está cumpliendo con sus objetivos de manera efectiva. Estas dimensiones son fundamentales para brindar un servicio de calidad y, al ser evaluadas positivamente, indican que el programa está siendo eficaz en su implementación.

Asimismo, la satisfacción del usuario es un indicador clave del éxito de cualquier programa o servicio. Cuando los usuarios están satisfechos, es más probable que participen de manera activa y continua en el programa. Esto puede tener un impacto positivo en el desarrollo infantil, ya que la participación activa de las familias es esencial para maximizar los beneficios del programa.

Por otro lado, aunque la mayoría de las dimensiones de calidad del servicio se evalúan positivamente, la dimensión seguridad se percibe como regular, lo que pueden servir como base para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en el programa para abordar las preocupaciones de los usuarios. Asimismo, la divulgación de estos resultados proporciona transparencia sobre el desempeño del Programa Cuna Más y su compromiso con la rendición de cuentas ante la comunidad y los responsables de la toma de decisiones.

En ese contexto, cabe resaltar que, según la información proporcionada por El Peruano (2022), el Programa Nacional de Crecimiento Materno (PNCM) ha beneficiado a un total de 668,048 niñas y niños desde su establecimiento. Estos menores recibieron un servicio integral orientado a cubrir sus necesidades fundamentales en áreas como salud, protección, seguridad, y desarrollo de habilidades, nutrición, descanso, afecto, aprendizaje y juego, por medio del servicio de cuidado diurno. Asimismo, el Servicio de Acompañamiento a Familias ha brindado atención a 466 mil 152 familias en zonas rurales, que incluyen gestantes o cada niña y niño menor de 36 meses.

En ese sentido, si la calidad del servicio del programa es alta, todos estos niños y niñas se ven beneficiados en su desarrollo infantil, lo que a su vez se traduce en una mayor y activa participación de los padres y madres de familia, así como de los cuidadores en las actividades diseñadas para mejorar el desarrollo infantil.

En lo que respecta al desarrollo infantil, el 87.9% de los cuidadores, madres y padres de los niños y niñas menores de 39 meses que recibieron los dos servicios del PNCM referidos al Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF)

y al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) respondieron que el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses es alto.

Estos resultados validan el impacto del programa y que los servicios proporcionados por mismo están teniendo un impacto positivo en el desarrollo infantil y se está cumpliendo con su objetivo principal de mejorar el desarrollo físico, cognitivo, emocional y social de los niños y niñas beneficiarios.

Por otro lado, un alto nivel de desarrollo infantil es fundamental para el bienestar de los niños y niñas. Este desarrollo incluye aspectos como el crecimiento físico, la adquisición de habilidades cognitivas y emocionales, y la capacidad para interactuar y socializar. Un desarrollo infantil saludable es esencial para sentar las bases de un futuro exitoso y saludable para estos niños y niñas.

Asimismo, dado que el PNCM se enfoca en comunidades en situación de pobreza y pobreza extrema, lograr un alto desarrollo infantil en estos contextos puede contribuir a reducir las desigualdades y brindar oportunidades más equitativas a los niños y niñas desde temprana edad. Esto es especialmente relevante para promover la equidad y la inclusión.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación moderada positiva entre el Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil con un RHO de Spearman de 0.634 y un $p=.00 <0.01$. Esto indica que el programa está teniendo un impacto significativo en el desarrollo general de los niños y niñas menores de 36 meses en las comunidades atendidas. Estos resultados subrayan la importancia de programas como Cuna Más en la mejora del desarrollo infantil en contextos de pobreza.
2. Se concluye que existe una relación moderada positiva entre el Programa Nacional Cuna Más y la dimensión física con un RHO de Spearman de 0.680 y un $p=.00 <0.01$. Esto sugiere que el programa está contribuyendo de forma efectiva al desarrollo físico de los niños y niñas beneficiarios, lo que es esencial para su salud y bienestar a largo plazo. Estos resultados resaltan la efectividad de las intervenciones físicas proporcionadas por el programa.
3. Se concluye que existe una relación moderada positiva entre el Programa Nacional Cuna Más y la dimensión cognitiva con un RHO de Spearman de 0.596 y un $p=.00 <0.01$. Esto implica que las actividades y servicios ofrecidos están contribuyendo de manera significativa a la adquisición de habilidades cognitivas clave en esta población vulnerable.
4. Se concluye que existe una relación moderada positiva entre el Programa Nacional Cuna Más y la dimensión socio emocional con un RHO de Spearman de 0.668 y un $p=.00 <0.01$. Esto sugiere que el programa está teniendo un impacto significativo en el desarrollo emocional y social de los

niños y niñas beneficiarios, lo que es esencial para su bienestar psicológico y su capacidad para relacionarse con los demás. Estos resultados respaldan la importancia de abordar las necesidades socioemocionales en la primera infancia.

RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que el PNCM fortalezca su comunicación y coordinación con otros actores clave del Estado, como el Seguro Integral de Salud (SIS) y los gobiernos locales. Esto se puede lograr mediante la implementación de un sistema de intercambio de bases de datos que permita la sincronización de información relevante sobre los beneficiarios.

Para ello, el PNCM debería establecer convenios de colaboración con el SIS y los gobiernos locales para crear un marco de trabajo que permita el intercambio seguro y eficiente de datos. Esto facilitaría la identificación de necesidades específicas de salud y desarrollo en tiempo real, permitiendo una respuesta más rápida y coordinada.

Por otro lado, se debe desarrollar una plataforma digital integrada donde las bases de datos del PNCM, SIS y gobiernos locales puedan interactuar de manera segura. Esto no solo mejoraría la eficiencia en la gestión de casos, sino que también permitiría un seguimiento continuo del progreso de los niños atendidos por el programa, garantizando que reciban todos los servicios necesarios.

2. Se recomienda al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social continuar enfocándose en la provisión de servicios de atención médica, nutrición adecuada y actividades físicas a los niños y niñas en situación de vulnerabilidad. Además, se debe considerar la posibilidad de establecer alianzas con el sector privado para garantizar un seguimiento más integral de la salud física de los niños, asegurando así su bienestar a largo plazo.
3. Se recomienda al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social a fortalecer las actividades y servicios que promuevan el desarrollo cognitivo de los

niños y niñas beneficiarios. Esto podría incluir la expansión de programas educativos tempranos, capacitación adicional para el personal en estrategias pedagógicas eficaces y el uso de enfoques innovadores para fomentar el pensamiento crítico y la resolución de problemas en los niños.

4. Se recomienda al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social continuar fortaleciendo la atención a las necesidades socioemocionales de los niños y niñas. Esto podría incluir la implementación de programas específicos de apoyo emocional y social, así como la capacitación de cuidadores y personal en enfoques que fomenten la salud psicológica y las habilidades sociales de los niños. Además, se deben promover estrategias de involucramiento de la comunidad para fortalecer el entorno de apoyo emocional de los niños en situación de vulnerabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bayley, N. (2006). Bayley scales of infant and toddler development. Harcourt Assessment.

Black, M. M., Walker, S. P., Fernald, L. C., Andersen, C. T., DiGirolamo, A. M., Lu, C., ... & Grantham-McGregor, S. (2017). Early childhood development coming of age: science through the life course. *The Lancet*, 389(10064), 77-90.

Bowlby, J. (1982). *Attachment and Loss: Volume 1. Attachment*. Basic Books.

Britto, P. R., Lye, S. J., Proulx, K., Yousafzai, A. K., Matthews, S. G., Vaivada, T., ... & Bhutta, Z. A. (2017). Nurturing care: promoting early childhood development. *The Lancet*, 389(10064), 91-102.

Bustamante, J. (2015). Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios, *Estudios Gerenciales*, 31(136), pp. 299-309

Center on the Developing Child at Harvard University. (2007). The science of early childhood development: Closing the gap between what we know and what we do. <https://developingchild.harvard.edu/resources/the-science-of-early-childhood-development-closing-the-gap-between-what-we-know-and-what-we-do/>

El Peruano (2022). Más de 668 000 niños mejoraron sus oportunidades de desarrollo con atención de Cuna Más.

<https://elperuano.pe/noticia/141918-mas-de-668000-ninos-mejoraron-sus-oportunidades-de-desarrollo-con-atencion-de-cuna-mas#:~:text=22%2F03%2F2022%20EI%20Programa,y%20desarrollo%20de%20habilidades%2C%20por>

Engle, P. L., Fernald, L. C., Alderman, H., Behrman, J., O'Gara, C., Yousafzai, A., ... & Global Child Development Steering Group. (2011). Strategies for reducing inequalities and improving developmental outcomes for young children in low-income and middle-income countries. *The Lancet*, 378(9799), 1339-1353.

Grantham-McGregor, S., Cheung, Y. B., Cueto, S., Glewwe, P., Richter, L., & Strupp, B. (2007). Developmental potential in the first 5 years for children in developing countries. *The Lancet*, 369(9555), 60-70.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023). Desnutrición crónica afectó al 11,7% de la población menor de cinco años en el año 2022. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/desnutricion-cronica-afecto-al-117-de-la-poblacion-menor-de-cinco-anos-en-el-ano-2022-14397/#:~:text=En%20el%20a%C3%B1o%202022%2C%20la,los%20res ultados%20de%20la%20Encuesta>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2023). *Memoria Anual Institucional* 2022. https://www.cunamas.gob.pe/repositorio/Transparencia/Planeamiento_y_

Organizacion/Informacion_Adicional/PDF-MEMORIA-CUNAMAS-
2022.pdf

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2023). Reporte regional de indicadores sociales del departamento de Lima. <https://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Lima.pdf>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS] (2020). Revisión de evidencias – Programa Nacional Cuna Más. <https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/Revisiones-de-Evidencias-03-CUNA-MAS.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (2020). Evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal – EDEP PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/eval_indep/EDEP_cuna_mas.pdf

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2007). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud, versión niños y jóvenes. Ginebra

Pakurár, M. et al. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector, *Sustainability*, 11, pp. 123-145

Piaget, J. (1977). *The development of thought: Equilibration of cognitive structures*. Viking.

Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2023). Programa Nacional Cuna Más. <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/institucional>.

Shonkoff, J. P., & Phillips, D. A. (2000). *From neurons to neighborhoods: The science of early childhood development*. National Academy Press.

<https://nap.nationalacademies.org/catalog/9824/from-neurons-to-neighborhoods-the-science-of-early-childhood-development>

Victora, C. G., Bahl, R., Barros, A. J., França, G. V., Horton, S., Krasevec, J., ... & Rollins, N. C. (2016). Breastfeeding in the 21st century: epidemiology, mechanisms, and lifelong effect. *The Lancet*, 387(10017), 475-490.

Walker, S. et al. (2007). Child development: risk factors for adverse outcomes in developing countries, *The Lancet*, 369, pp. 145–147.

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, 52, pp. 35-48

Anexo 1 – Matriz de consistencia

CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA CUNA MÁS Y EL DESARROLLO INFANTIL EN LIMA METROPOLITAMA EN EL AÑO 2022

Problema	Objetivo	Variables	Metodología
<p>Problema General ¿Qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo físico de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022? ¿Qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo cognitivo de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022? ¿Qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo socioemocional de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022? con la medición y análisis de la calidad en la Municipalidad de Lince, año 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo físico de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022. Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo cognitivo de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022. Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo socioemocional de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022.</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más</p> <p>Dimensiones variable 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de respuesta • Seguridad • Elementos tangibles. <p>Variable 2: Desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses</p> <p>Dimensiones variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión física • Dimensión cognitiva • Dimensión socio emocional 	<p>Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental transversal</p> <p>Población: La población corresponde a 60 mil 262 padres, madres y cuidadores (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2020).</p> <p>Muestra: La población corresponde a 381 padres, madres y cuidadores</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Se utilizará la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p>

Anexo 2 – Encuesta sobre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más

CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA CUNA MÁS Y EL DESARROLLO INFANTIL EN LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2022

Nro. De encuesta:

Objetivo: Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022.

Instrucciones: Los siguientes enunciados se utilizan con fines científicos, por favor conteste de forma cuidadosa y sincera marcando su respuesta con una cruz o aspa.

I. DATOS DEL ENCUESTADO:

1. Sexo: 1. Femenino () 2. Masculino ()

2. Edad: 1. 18 a 25 () 2. 26 a 36 () 3. 37 a 47 () 4. 48 a + ()

II. EN CADA ENUNCIADO, MARCANDO CON UNA CRUZ O ASPA INDICANDO SI ESTÁ:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Confiabilidad	1	2	3	4	5
El Programa Nacional Cuna Más cumple con las promesas y compromisos que hace a las familias.					
El programa brinda un servicio consistente y confiable en términos de horarios, atención y actividades.					
Puedo confiar en que el personal del programa toma medidas pertinentes para garantizar el bienestar y la seguridad de mi hijo(a).					
El programa cumple con las regulaciones y normas que garantizan la seguridad y calidad de los servicios.					
Empatía	1	2	3	4	5
El personal del Programa Cuna Más muestra interés genuino en las preocupaciones y necesidades de cada familia.					
El programa brinda un trato amable y respetuoso hacia las familias, escuchando sus opiniones y valorando su diversidad.					
Me siento comprendido(a) y apoyado(a) por el personal del programa cuando tengo dudas o inquietudes.					
El programa demuestra sensibilidad hacia las circunstancias individuales de las familias y se adapta a sus necesidades.					
Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
El Programa Cuna Más responde de manera eficiente y oportuna a cada consulta y solicitud de las familias.					
El personal del programa está disponible para brindar orientación y asistencia cuando es necesaria.					
El programa toma en cuenta los comentarios y sugerencias de las familias para mejorar la calidad de sus servicios.					
El programa brinda información clara y completa sobre los servicios que ofrece y los procedimientos a seguir.					
Seguridad	1	2	3	4	5
Me siento seguro(a) dejando a mi hijo(a) al cuidado del Programa Cuna Más.					
El programa cuenta con medidas y protocolos adecuados que garantizan la protección y seguridad de los niños y niñas.					
El personal del programa está capacitado para responder efectivamente a situaciones de peligro o emergencia.					
El programa realiza revisiones y controles de forma periódica que asegura que se cumpla con estándares de seguridad.					
Elementos tangibles	1	2	3	4	5
Los materiales y recursos que utilizan los cuidadores son limpios, adecuados y seguros para cuidar y educar a los niños y niñas.					

El programa proporciona materiales y recursos didácticos de buena calidad y en cantidad suficiente.					
El equipamiento de los cuidadores se encuentra en buen estado y cumple con las necesidades de los niños y niñas.					
Los juegos y recreaciones del programa son seguros y estimulantes para el desarrollo de los niños y niñas.					

Anexo 3 – Encuesta sobre el desarrollo infantil

CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA CUNA MÁS Y EL DESARROLLO INFANTIL EN LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2022

Nro. De encuesta:

Objetivo: Determinar qué relación existente entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil de los niños y niñas menores de 36 meses, en el 2022.

Instrucciones: Los siguientes enunciados se utilizan con fines científicos, por favor conteste de forma cuidadosa y sincera marcando su respuesta con una cruz o aspa.

III. DATOS DEL ENCUESTADO:

1. Sexo: 1. Femenino () 2. Masculino ()

2. Edad: 1. 18 a 25 () 2. 26 a 36 () 3. 37 a 47 () 4. 48 a + ()

IV. EN CADA ENUNCIADO, MARCANDO CON UNA CRUZ O ASPA INDICANDO SI ESTÁ:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dimensión física	1	2	3	4	5
Tu hijo(a) ha alcanzado logros significativos como gatear, caminar, correr, saltar, etc.					
Tu hijo(a) tiene buena coordinación motora, tanto fina como gruesa (por ejemplo, puede manipular objetos pequeños y realizar movimientos precisos).					
Tu hijo(a) tiene suficiente energía y resistencia física para participar en actividades físicas y juegos.					
Tu hijo(a) tiene una alimentación equilibrada y saludable que favorece su crecimiento y desarrollo físico.					
Dimensión cognitiva	1	2	3	4	5
Tu hijo(a) muestra curiosidad por su entorno y busca explorar y descubrir cosas nuevas					
Tu hijo(a) tiene habilidades cognitivas desarrolladas, como la capacidad de resolver problemas, razonar y pensar creativamente					
Tu hijo(a) tiene un buen nivel de concentración y atención en juegos en donde se requiere esfuerzo mental					
Tu hijo(a) muestra interés por el aprendizaje, ya sea a través de la observación, la imitación o la participación en actividades educativas					
Dimensión socio emocional	1	2	3	4	5
Tu hijo(a) muestra afecto y empatía hacia los demás, tanto con los adultos como con otros niños					
Tu hijo(a) puede reconocer y expresar sus propias emociones de manera adecuada (alegría, tristeza, enojo, etc.)					
Tu hijo(a) muestra habilidades sociales y puede establecer relaciones positivas con sus pares y adultos					
Tu hijo(a) tiene una autoestima saludable y confianza en sí mismo(a)					