

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO**



**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DEL
PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN EL DISTRITO DE
CASTILLO GRANDE REGIÓN HUÁNUCO**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN: PROYECTOS DE INVERSIÓN**

Presentado por:

GUSTABO ORTIZ MORALES

Tingo María – Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE
NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE
LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

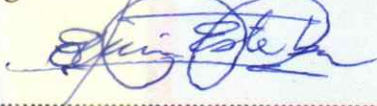
Nro. 031-2024-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las **11:02 am**, del Jueves 21 de noviembre del 2024, reunidos a través de la plataforma del Microsoft Teams de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la escuela de posgrado, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE REGIÓN HUÁNUCO**. A cargo de la candidata al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Proyectos de Inversión; **Gustabo Ortiz Morales**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**.

Acto seguido, a horas **12:06 pm** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 21 de noviembre de 2024


.....
DR. EFRAIN ELI ESTEBAN CHURAMPI
PRESIDENTE DEL JURADO




.....
M.Sc. JOSE SUAREZ GONZALES
MIEMBRO DEL JURADO


.....
M.Sc. JHON KENET AGUILAR GUIZADO
MIEMBRO DEL JURADO


.....
DR. MIGUEL ANGULO CARDENAS
ASESOR



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 194 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Maestría en Ciencias Económicas Mención: Proyectos de Inversión

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE REGIÓN HUÁNUCO	GUSTABO ORTIZ MORALES	25 % Veinticinco

Tingo María, 18 de junio de 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN OFICINA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAESTRO

DATOS GENERALES DE LA TESIS

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Ciencias Económicas y Administrativas
Título	: Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de las familias usuarias del programa nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande región Huánuco
Autor	: Gustavo Ortiz Morales
Asesor	: Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Programa de Investigación	: Gestión, Economía y Negocios
Línea de Investigación	: Economía Pública, economía financiera, gestión y políticas públicas.
Eje Temático de Investigación	: Calidad y Satisfacción del Servicio
Lugar de Ejecución	: Ciudad de Tingo María
Duración	: Inicio: agosto 2023 Termino: marzo 2024
Financiamiento	: Propio S/. 6,300.00

Gustavo Ortiz Morales
Ejecutor

Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Asesor

DEDICATORIA

A Dios por cuidarme, guiarme y por las bendiciones y lecciones aprendidas en la vida diaria a través de mi madre.

A mi esposita por su paciencia, comprensión y aliento constante durante la realización de este trabajo.

A mis hijos Caleb y Alexia, quienes son mi mayor motivación y fuente de inspiración.

AGRADECIMIENTO

Debo reconocer mi profundo reconocimiento entre muchos, a las siguientes personas e instituciones:

- A la **UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**, por brindarme la oportunidad de cristalizar mis anhelos de superación.
- A mi asesor Dr. Miguel Angulo Cárdenas, por su apoyo incondicional en la ejecución y presentación del presente informe de Tesis.
- A los docentes del posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, especialmente de la maestría en Ciencias Económicas, mención Proyecto de Inversión, por transmitirme satisfactoriamente sus útiles conocimientos y recomendaciones para lograr desarrollar la presente tesis.
- A mis compañeros de estudios por haber compartido triunfos y lecciones en estos cinco años de estudios.

ÍNDICE

DATOS GENERALES DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ABSTRACT	xi
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.1.1. Contexto	13
1.1.2. El problema de investigación	16
1.1.2.1. El Problema Central.....	16
1.1.2.2. Descripción preliminar	16
1.1.2.3. Explicación preliminar	18
1.2. Interrogantes.....	20
1.2.1. Principal	20
1.2.2. Secundarios	20
1.3. Justificación	21
1.3.1. Justificación Teórica	21
1.3.1.1. Importancia	21
1.3.1.2. Enfoque.....	21
1.3.2. Justificación práctica	21
1.3.2.1. Utilidad.....	21
1.3.2.2. Beneficiarios	21
1.4. Objetivos.....	22
1.4.1. Objetivo Principal	22
1.4.2. Objetivos Secundarios.....	22
1.5. Hipótesis y Modelo.....	22
1.5.1. Hipótesis	22
1.5.2. Variables e indicadores	22
1.5.3. Modelo	23
CAPITULO II METODOLOGÍA.....	23

2.1.	Clase de investigación	23
2.2.	Tipo de investigación	23
2.3.	Nivel de investigación	23
2.4.	Población y muestra	24
2.5.	Unidad de análisis.....	24
2.6.	Métodos	24
2.7.	Técnicas	24
2.7.1.	La sistematización bibliográfica.....	24
2.7.2.	La encuesta	24
2.7.3.	El análisis de la información.....	25
3.2.	Satisfacción de familias beneficiarias	27
3.3.	Calidad del servicio	28
3.4.	La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.	29
3.5.	Antecedentes	31
3.5.1.	Antecedentes Internacionales	31
3.5.2.	Antecedentes Nacionales	32
3.6.	Definición de Términos	36
3.6.1.	Comunicación.	36
3.6.2.	Empatía.	37
3.6.3.	Tiempo	37
3.6.4.	Aprendizaje infantil	37
3.6.5.	Salud infantil	38
3.6.6.	Nutrición y alimentación	38
CAPITULO IV. RESULTADOS.....		39
4.1.	Variables de Estudio	39
4.1.1.	Nivel de la Variable Satisfacción de los Usuarios del programa CUNAS MAS	39
4.1.2.	Nivel de la Variable Calidad de Servicio brindada por el programa CUNA MAS.....	40
4.2.	Satisfacción de los Usuarios del programa CUNAS MAS	41
4.2.1.	Nivel de la Dimensión 1: Validez	41
4.2.2.	Nivel de la Dimensión 2: Lealtad	42

4.3.	Calidad de Servicio brindada por el programa CUNA MAS	43
4.3.1.	Nivel de la Dimensión 3: Elementos Tangibles	43
4.3.2.	Nivel de la Dimensión 4: Cumplimiento de Promesas	44
4.3.3.	Nivel de la Dimensión 5: Actitud de Servicios	45
4.3.4.	Nivel de la Dimensión 6: Competencia de Personal	46
4.3.5.	Nivel de la Dimensión 7: Empatía.....	47
4.4.	Contrastación de las Hipótesis.....	48
4.4.1.	Tabla principal de las variables estudiadas	48
4.4.2.	Estimación del modelo econométrico.....	49
4.4.3.	Elección del modelo.....	49
4.4.4.	Modelo seleccionado para explicar la problemática investigada	51
4.4.5.	Análisis de indicadores estadísticos del modelo	53
4.4.6.	Análisis de efectos marginales.....	56
	CAPITULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
5.1.	Relación entre Variables	58
5.2.	Concordancia con Otros Resultados.....	58
	CONCLUSIONES	60
	RECOMENDACIONES	61
	REVISIÓN BIBLIOGRAFÍA	62
	ANEXOS	68
	Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos	69
	Anexo 2. Matriz de Consistencia	71
	Anexo 3. Data de la investigación	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Intervenciones de los programas sociales	17
Tabla 2 Nivel de la Variable Satisfacción de los Usuarios del programa CUNAS MAS	39
Tabla 3 Nivel de la Variable Calidad de Servicio brindada por el programa CUNA MAS	40
Tabla 4 Nivel de la Dimensión 1: Validez	41
Tabla 5 Nivel de la Dimensión 2: Lealtad	42
Tabla 6 Nivel de la Dimensión 3: Elementos Tangibles	43
Tabla 7 Nivel de la Dimensión 4: Cumplimiento de Promesas	44
Tabla 8 Nivel de la Dimensión 5: Actitud de Servicios	45
Tabla 9 Nivel de la Dimensión 6: Competencia de Personal	46
Tabla 10 Nivel de la Dimensión 7: Empatía.....	47
Tabla 11 Variables independiente (Calidad de Servicio) y Dependiente (Satisfacción)	48
Tabla 12 Resumen de los modelos LOGIT, PROBIT Y EXTREME VALUE (GOMPIT)	49
Tabla 13 Indicadores de bondad de ajuste de los modelos LOGIT, PROBIT Y EXTREME VALUE (GOMPIT).....	50
Tabla 14 Proporción de predicciones correctas del modelo Gompit para calcular la probabilidad de que un trabajador tenga un buen Desempeño Laboral.....	50
Tabla 15 Representación del modelo Extreme Value	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Servicio de cuidado Diurno – Metas vs Ejecución 2014 -2023 a Nivel Nacional	17
Figura 2 Atención diurna en CUNA MAS “Semillitas de Castillo Grande”	19
Figura 3 Nivel de la Variable Satisfacción de los Usuarios del programa CUNAS MAS.....	39
Figura 4 Nivel de la Variable Calidad de Servicio brindada por el programa CUNA MAS	40
Figura 5 Nivel de la Dimensión 1: Validez	41
Figura 6 Nivel de la Dimensión 2: Lealtad	42
Figura 7 Nivel de la Dimensión 3: Elementos Tangibles.....	43
Figura 8 Nivel de la Dimensión 4: Cumplimiento de Promesas	44
Figura 9 Nivel de la Dimensión 5: Actitud de Servicios.....	45
Figura 10 Nivel de la Dimensión 6: Competencia de Personal	46
Figura 11 Nivel de la Dimensión 7: Empatía.....	47
Figura 12. Distribución Chi2	54
Figura 13. Distribución normal estándar.....	55

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha realizado en la ciudad de Castillo Grande denominado Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de las familias usuarias del programa nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande región Huánuco, tuvo como objetivo general “Determinar si la Calidad del Servicio influye en la Satisfacción de familias beneficiarios del servicio Cuidado Diurno en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco”. La clase de investigación es fáctica, el tipo de investigación es transversal, nivel de investigación explicativo, para la recopilación de la información se utilizó la encuesta la misma que se aplicó a 75 beneficiarios del programa CUNA MAS consideradas como unidad de análisis. Para contrastar la hipótesis planteada se utilizó las respectivas pruebas econométricas, el método de investigación usado fue el hipotético inductivo. La hipótesis planteada fue: “La calidad del servicio influye en la satisfacción de familias beneficiarias del servicio Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en el Distrito de Castillo Grande, región Huánuco”. Llegando a los siguientes hallazgos: (1) Los niveles de la Variable Satisfacción de las familias usuarias del programa CUNA MAS según la percepción de los beneficiarios fueron regular (46.67%), inadecuada (29.33%) y adecuado (24%). (2) Los niveles de la Variable Calidad de Servicio del programa CUNA MAS se identificó los siguientes niveles de percepción de los beneficiarios, fueron regular (53.33%), inadecuada (25.33%) y adecuado (21.33%). (3) En cuanto a la probabilidad de que mejora la Calidad de Servicio, existe una probabilidad del 55.054% de que la Satisfacción de los usuarios del programa CUNA MAS mejoraría en el tiempo. En conclusión, existe una influencia positiva y significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario al utilizar los servicios del programa Nacional CUNA MAS en el distrito de Castillo Grande región Huánuco.

PALABRAS CLAVES: Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario, Programa Nacional CUNA MAS.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the city of Castillo Grande, called Influence of the quality of service on the satisfaction of families using the national Cuna Más program in the district of Castillo Grande, Huánuco region. The general objective was “To determine if the Quality of Service influences the Satisfaction of families benefiting from the Day Care service in the district of Castillo Grande, Huánuco region”. The research is factual, the type of research is cross-sectional, the level of research is explanatory. The survey was used to collect the information, and it was applied to 75 beneficiaries of the CUNA MAS program, considered as a unit of analysis. To test the hypothesis, the respective econometric tests were used, and the research method used was the hypothetical-inductive method. The hypothesis was: “The quality of the service influences the satisfaction of families benefiting from the Day Care service of the National Cuna Más Program in the District of Castillo Grande, Huánuco region”. The following findings were made: (1) The levels of the Satisfaction Variable of the families using the CUNA MAS program according to the perception of the beneficiaries were fair (46.67%), inadequate (29.33%) and adequate (24%). (2) The levels of the Service Quality Variable of the CUNA MAS program were identified as the following levels of perception of the beneficiaries: fair (53.33%), inadequate (25.33%), and adequate (21.33%). (3) As for the probability of an improvement in the Quality of Service, there is a probability of 55.054% that the Satisfaction of the users of the CUNA MAS program would improve over time. In conclusion, there is a positive and significant influence between the Quality of Service and User Satisfaction when using the services of the National CUNA MAS program in the district of Castillo Grande, Huánuco region.

KEYWORDS: Quality of Service, User Satisfaction, National CUNA MAS Program.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Contexto

La pobreza está presente como un fenómeno en la sociedad manifestado en diversas economías. En América Latina, aproximadamente el 30,2% de sus habitantes está en condiciones de pobreza, lo que representa a 184 millones de personas. Aunque esta tasa se ha mantenido relativamente estable, el incremento de la pobreza extrema ha llegado al 10,2%, logrando su pico más elevado en los últimos diez años, con 62 millones de individuos en todo el mundo en esta situación, según datos publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Así como el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio ubicado en la ciudad de Lima señala que esta situación no solo se mide en términos económicos, sino que también incluye la escasez de vías para acceder a la educación y a los servicios de salud, así como desigualdades que impactan el capital humano y el potencial de crecimiento de los países.

El bloque de la Alianza del Pacífico enfrenta un grave problema de pobreza, con aproximadamente 75.6 millones de personas afectadas. Chile presenta la tasa más baja en el bloque, con puntos porcentuales de 8.6, seguido de nuestro país con 21.7 porcentuales y el país vecino de Colombia representado por 26.9 porcentuales. En contraste, el país de los mexicanos tiene una tasa alarmante del 43.6% (cifras de 2016), significativamente superior al promedio regional. Para abordar esta crítica situación, es fundamental lograr un crecimiento sostenido y elevado, ya que esto no solo genera empleo, sino que también aumenta los ingresos; la pobreza se define principalmente por la falta o insuficiencia de ingresos. Además, es crucial implementar programas sociales diseñados por el Estado, lo que requiere no solo asignar parte del presupuesto público, sino también establecer mecanismos e instrumentos que eviten filtraciones y aseguren que el apoyo sea accesible para aquellos que verdaderamente lo requieren.

Un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo, mencionado por el Foro Económico Mundial, indica que la ineficiencia en el gasto público en América Latina y el Caribe genera un desperdicio anualmente la considerable suma de 220 mil millones de dólares estadounidenses, lo que constituye el 4,4% del total de su PIB. Una de las razones primordiales de esta ineficiencia son las transacciones de dinero a personas que no deberían recibirlas, representando aproximadamente el 1,7% del PIB.

Las iniciativas para reducir la pobreza es fomentar el desarrollo social, el cual se centran principalmente en hasta cuatro programas de importancia social administrados por el MIDIS - Ministerio de Inclusión Social, de los que están: el conocido programa Juntos, el programa de pensiones para adultos mayores de 65 años, el Programa Nacional Wawa Wasi (PNWW), el programa de alimentación escolar Qali Warma, así como Cuna Más (PNCM)

Nuestro Perú, tiene múltiples programas sociales dirigidos a diversas poblaciones, cuyo objetivo es ofrecer servicios a aquellos individuos calificado como pobreza, desnutrición y en situación de vulnerabilidad. Dada la ausencia de un sistema eficaz para monitorear y evaluar estos programas, es esencial cuestionar si realmente están contribuyendo a mejorar las condiciones sociales de los sectores más marginados.

El Programa Nacional Cuna Más, una iniciativa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) de Perú, tiene como objetivo impulsar el desarrollo integral de niños menores de tres años (36 meses) que viven en zonas de pobreza y extrema pobreza, buscando reducir las desigualdades en su desarrollo cognitivo, físico y emocional.

La apertura del servicio de cuidado en modalidad diurno en el PNCM, que en muchos aspectos es un legado del PNWW, representa un cambio significativo en su formación, con únicamente modificaciones menores en etapas subsiguientes. Es perceptible el impacto de diversas consultorías internacionales, que se centraron en asuntos como el crecimiento integral, la adquisición de conocimientos y las actividades que lo promueven, la selección y formación del recurso a cargo de menores de edad, así como las rutinas del día en los servicios. Estas asesorías contaban con especialistas del Banco Interamericano de Desarrollo (tales como María Caridad Araujo y Sally

MacGregor), de una entidad especializada en Argentina (Myrtha Chockler) y de asesores del MINEDU en Perú (Rosario Rivera y Ricardo Villarreal).

Los temas relacionados con el financiamiento y la gestión de los servicios, así como del Programa en su conjunto, recibieron menos atención. Sin embargo, los expertos del nivel central que participaron en el PNCM durante la fase de transición mencionaron haber realizado rutas en Brasil, Colombia y Chile con la finalidad de analizar proyectos sociales completos de atención en el territorio nacional, tanto en puntos de concentración como en visitas domiciliarias.

Los diálogos acerca de los enfoques de atención diurna, tanto en residencias familiares como en centros especializados, son de alcance internacional. Existen argumentos a favor y en contra de ambos enfoques, muchos de los cuales se centran en los gastos del servicio. Por ejemplo, un año de atención diurna privada de alta calidad en países como Estados Unidos puede tener un costo equivalente al de un año de estudios universitarios. Los principales gastos asociados a la atención diurna son las instalaciones y el equipo humano. El Programa Peruano Cuna Más (PNCM) establece un límite entre los gastos de personal al emplear voluntarios que reciben una compensación por la atención directa a los niños.

Por otro lado, para determinar los sitios donde se implementarían los espacios de CD, se eligió un modelo que resulta relativamente costoso. Se optó por el cuidado ofrecido en instalaciones que fueron diseñadas y gestionadas específicamente por el Programa, a diferencia de los hogares del modelo anterior, donde la responsabilidad de la gestión —que abarca compras, limpieza y mantenimiento— recaía en cada madre cuidadora. Todo indica que se llevó a cabo una evaluación demasiado optimista respecto a los fondos públicos disponibles para los locales y, especialmente, sobre la disposición de varios aliados para participar en la construcción o donación de espacios. Como resultado, se ha puesto en tela de juicio la capacidad de expansión del SCD y, potencialmente, su sostenibilidad.

En cuanto al nivel de satisfacción del PNCM a nivel nacional no se observan estudios realizados por el MIDIS, solo se observa documentos que miden impactos con respecto al diseño del programa, a la implementación y a la ejecución presupuestal, ante esta realidad surge la necesidad de estudiar los elementos que afectan la satisfacción con el servicio de Cuidado Diurno del

Programa Nacional Cuna Más (PNCM), por el cual se hace necesario desarrollar la presente investigación.

1.1.2. El problema de investigación

1.1.2.1. El Problema Central

Determinar los factores de satisfacción del servicio de cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco.

1.1.2.2. Descripción preliminar

Visto que la problemática de crecimiento y desarrollo se da en la primera parte de la niñez, como la anemia, desnutrición crónica, mal nutrición, enfermedades prevalentes en la infancia como infecciones respiratorias agudas y enfermedades diarreicas, estas mismas también son prevenibles desde el sistema de salud, y más aun con atención integral en los Servicios de Cuidado Diurno.

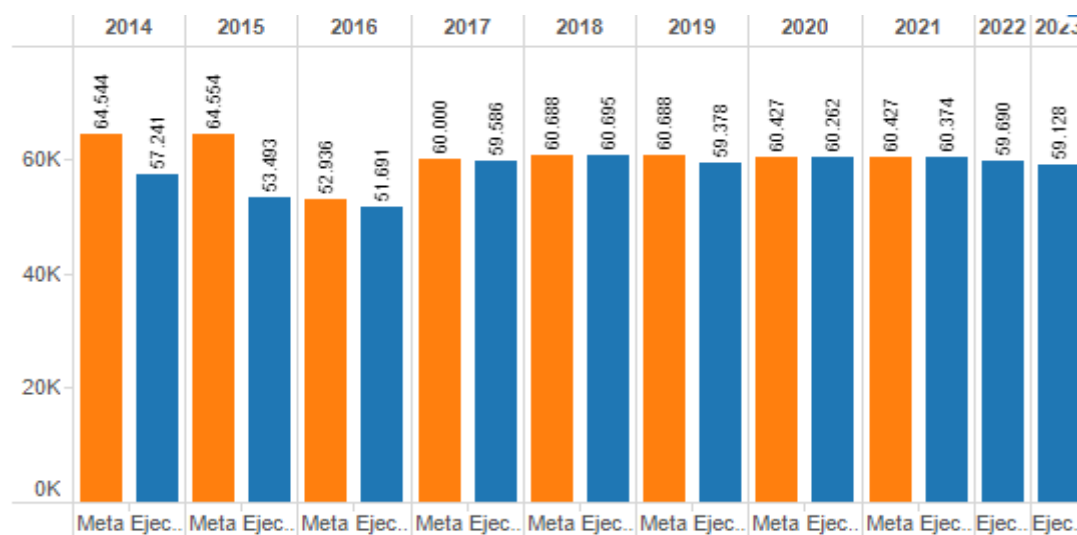
La situación de pobreza en las familias acumula riesgos nutricionales, problemas de aprendizaje, problemas de salud, oportunidades de superación para los hijos, estos a su vez al no encontrarse de manera integral en las guarderías o centros de cuidado infantil del Programa Nacional Cuna Más., afectan el crecimiento y desarrollo integral del niño y niña en la primera infancia.

En la actualidad en el territorio peruano el programa CUNA MAS cubre el 22.8% (58,688 casos) en el cuidado diurno, en cuanto a nuestra región el programa cubre el 26.6% (1,311 casos) en el cuidado diurno, y a nivel distrital el programa no posee usuarios en el servicio de acompañantes, y tan solo 72 infantes reciben atención en el Servicio Diurno, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 1*Intervenciones de los programas sociales*

	Intervención	Variable	Nº
	SI	Nº de usuarios	115
	NO	Nº de Fam. Atend en el Serv. Acompañamien.	-
	SI	Nº de niños atend. en el Serv. Cuidado Diurno	72
	NO	Hogares Haku Wiñay Proy. Culm.	-
		Hogares Haku Wiñay Proy. Ejec.	-
	SI	Nº de Hogares abonados	135
		Nº de Hogares afiliados	149
	NO	Atenc. a través de los Tambos	-
		Atendidos en los Tambos	-
		Nº de tambos prestando servicios	-
	SI	Nº de Beneficiarios	463
	SI	Nº de IIEE atendidas	19
		Nº de niños y niñas atendidos	1194

Nota: INFOMIDIS junio 2023

Figura 1*Servicio de cuidado Diurno – Metas vs Ejecución 2014 -2023 a Nivel Nacional*

Nota: MIDIS

Las familias de Castillo Grande al estar dentro de los beneficiarios del Programa Nacional de Cuna Más, estas se han visto limitadas por el servicio en el 2020 a parte del 2022, teniendo que la cobertura del servicio se reanuda de manera presencial recién desde 24 de abril 2022, conllevando a la falta de

oportunidad de gozar del servicio por una gran parte notable de familias en pobreza y pobreza extrema con niños de 6 meses y 36 meses de edad.

Preocupación de que estén cambiando constantemente a las madres cuidadoras, por renunciadas frecuentes de las mismas; en algunas oportunidades no se contaba con el servicio de agua necesaria para garantizar la higiene de los niños y madres cuidadoras.

Las muestras de insatisfacción se hacen necesario cuantificar de tal manera poder identificar el nivel de insatisfacción de las familias beneficiarias, referente a la calidad del servicio que perciben.

1.1.2.3. Explicación preliminar

El Programa Nacional Cuna Más con su servicio Cuidado Diurno, está presente en Castillo Grande desde el 2013; pero en el 2022, la municipalidad de la provincial de Leoncio Prado firmó un convenio para hacer sesión de uso del local ubicado en el asentamiento humano Siete de Mayo, en el Distrito de Castillo Grande, donde se propuso como meta, el garantizar la atención de 44 infantes entre 6 y 36 meses con familias que estén dentro de la clasificación por nivel de pobreza, para que reciban atención por parte del Comité de Gestión los Claveles, que está a cargo del Servicio Cuidado Diurno.

Por ser necesario la intervención del Programa Nacional Cuna Más, con su Servicio Diurno, es necesario que el distrito este en el ranking de los de condición en pobreza o pobreza extrema, en el cuadro siguiente se aprecia que en 2018 el distrito de Castillo Grande; se ubicaba en el puesto 81 de 84 distritos de la tabla de posiciones según nivel de pobreza, siendo los primeros lugares los distritos más pobres de Huánuco y los últimos los menos pobres, de lo último se entiende que los distritos de la última posición de la tabla son los menos pobres, pero eso no quiere decir que hayan completado sus objetivos de reducción de pobreza, sino que es una comparación entre distritos.

Este Centro Infantil de Atención Integral (CIAI), como estructura física donde el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más se desarrolla, es administrado por el Comité de Gestión los Claveles del Distrito de Castillo Grande, de donde las familias beneficiarias han mostrado una serie de malestares producto de la insatisfacción del servicio relacionado a factores como La carencia de empatía por parte de las madres que cuidan y brinda la

alimentación; la falta de comunicación a los padres de los menores referente al estado actual de sus niños y niñas; la apertura con horas tardías y en horarios restringidos en algunas oportunidades sólo en turno mañana; quejas de las familias al notar en sus hogares que sus hijos presentan problemas de salud como ganancia inadecuada de peso y talla en sus control de crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud, disminución del apetito, no estar logrando desarrollar habilidades motricidad fina o gruesa de acuerdo a su edad.

En las visitas al Centro Infantil de Atención Integral en el distrito de Castillo Grande, se observó que las actividades de adaptación, socialización y desarrollo emocional e intelectual de los niños se llevan a cabo de manera regular. Este centro ofrece atención integral para satisfacer las necesidades del cuidado diurno. Actualmente, cuenta con todos los servicios implementados y ajustados según las necesidades tanto de los niños como del personal que trabaja allí en el CUNA MAS “SEMILLITAS DE CASTILLO GRANDE” cito en la Av. Iquitos Cuadra 3. A diferencia de años anteriores, el cuidado diurno de los niños se realizaba en espacios alquilados o prestados por la comunidad, bajo la supervisión de una madre cuidadora que atendía a ocho niños y niñas. Por lo tanto, los alimentos eran proporcionados en tapers.

Figura 2

Atención diurna en CUNA MAS “Semillitas de Castillo Grande”



El MIDIS preocupada por la gestión de la calidad del servicio de CUNA MAS aprobó en Resolución Directoral N° 200-2021-MIDIS/PNCM, esta medición utiliza el modelo SERVQUAL (Calidad del Servicio) donde se observa factores

como fiabilidad, capacidad de respuesta / competencia, aspectos intangibles, credibilidad, y cortesía.

Estos elementos que influyen en la continuidad de los beneficiarios del programa son las familias nucleares y el tipo de atención que recibe el infante en el CIAI. Por otro lado, están las causas que podrían llevar a una probable deserción incluyen el cuidado y alimentación inadecuados del infante en el centro de atención. (Huamán, 2022). De igual manera, las cuidadoras de los niños experimentan una notable fatiga, que es el principal aspecto que enfrentan las madres cuidadoras debido a la carga de trabajo que conlleva el cuidado infantil. Además, muestran actitudes de descontento al encargarse de la higiene perineal de los pequeños. (Fasanando, Loyola y Pando, 2016)

Ante esta realidad surge la necesidad a través de la presente investigación el poder determinar la relación existente con la Calidad de Servicio que ofrece CUNA MAS (Servicio Diurno) y la Satisfacción del Usuario, para ello planteamos las siguientes interrogantes.

1.2. Interrogantes

1.2.1. Principal

¿La Calidad del Servicio es un factor influyente en la Satisfacción de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco?

1.2.2. Secundarios

- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de las familias usuarias respecto al servicio del cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de las familias usuarias respecto a la Calidad de Servicio del cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco?
- ¿Cuál es la probabilidad de que una mejora de la Calidad de Servicio mejore la satisfacción de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

1.3.1.1. Importancia

Con el conocimiento que se ya tenemos del Servicio Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, la misma que está presente en los distritos de pobreza y pobreza extrema del territorio nacional, en esta investigación abordamos las causas de la insatisfacción de las familias que logran beneficiarse con el programa, por lo que es necesario tener información basal de la causas que provocan esta insatisfacción en la familias beneficiarias, por ser de gran importancia para contribuir a la mejora de calidad brindada a través de las prestaciones que brinda el Programa Nacional.

1.3.1.2. Enfoque

Nuestra variable dependiente será la satisfacción de las familias beneficiarias del Servicio Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande.

1.3.2. Justificación práctica

1.3.2.1. Utilidad

El estudio sobre el nivel de satisfacción de estas familias beneficiarias del Servicio Cuidado Diurno es de vital importancia por ser un indicador de calidad de servicio del Programa Nacional Cuna Más en toda la provincia de Leoncio Prado. Puesto que, si los puntos porcentuales son óptimos con relación a la satisfacción del servicio, entonces estaríamos frente a un Programa Nacional de buen impacto que favorece las buenas prácticas de salud, nutrición y aprendizaje a favor de nuestros niños.

1.3.2.2. Beneficiarios

En el presente estudio los beneficiarios son las familias que reciben atención por parte del Servicio Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo Principal

Analizar si la Calidad del Servicio es un factor influyente en la Satisfacción de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco.

1.4.2. Objetivos Secundarios

- Medir los niveles de satisfacción de las familias usuarias respecto al servicio del cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco.
- Determinar los niveles de satisfacción de las familias usuarias respecto a la Calidad de Servicio del cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco.
- Estimar la probabilidad de que una mejora de la Calidad de Servicio mejore la satisfacción de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco.

1.5. Hipótesis y Modelo

1.5.1. Hipótesis

La calidad del servicio influye positivamente y significativamente en la Satisfacción de Familias usuarias del servicio Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en el Distrito de Castillo Grande, región Huánuco.

1.5.2. Variables e indicadores

Variable Y: Satisfacción de familias usuarias.

Indicadores de la variable Y:

- Validez
- Lealtad

Variable X: Calidad del servicio.

Indicadores de la variable X:

- Elementos tangibles

- Cumplimiento de promesas
- Actitud de Servicio
- Competencia Personal
- Empatía

1.5.3. Modelo

$$SB = b_0 + b_1 \cdot CS + e$$

Dónde:

SB = Satisfacción de beneficiarios.

CS = Calidad del servicio.

b_0, b_1 = Coeficientes.

e = Error.

CAPITULO II METODOLOGÍA

2.1. Clase de investigación

Esta investigación pertenece al tipo fáctico-aplicado, ya que se orienta a la verificación de hechos. Se considera aplicada porque busca confirmar el problema dentro del contexto distrital correspondiente al año 2023. (Esteban, 2020).

2.2. Tipo de investigación

Este estudio se caracteriza por ser de tipo transversal porque recolectó datos necesarios en el lugar de los hechos. Una vez planteado el problema central se determinó las causas principales que lo generan; para cuyo efecto se utilizó información existente, mientras la que no existió se obtuvo a través de encuestas en la zona de estudio.

2.3. Nivel de investigación

Es de prominencia explicativo, porque su inicio se dio de la problemática actual y sucesivamente se ha detallado las causas que afectan la satisfacción de las familias usuarias del servicio Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande.

2.4. Población y muestra

Según la visita efectuada en el Distrito de Castillo Grande a la sede de CUNA MAS del mencionado Distrito se encontraron 75 usuarios de la atención diurna, los propios beneficiarios serán nuestra muestra para encuestar.

2.5. Unidad de análisis

La unidad de análisis es cada familia beneficiaria del servicio Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más del distrito de Castillo Grande, región Huánuco, los mismos que tuvieron un niño o niñas de 6 meses y 36 meses en el año 2022.

2.6. Métodos

El método que se ha usado es del hipotético deductivo, el mismo que permitió comparar la teoría macro con la información del distrito de Castillo Grande.

2.7. Técnicas

2.7.1. La sistematización bibliográfica

Se emplearon métodos para reconocer y reunir datos significativos para el estudio. La revisión de la literatura facilitó la fundamentación teórica del proceso investigativo. Para este propósito, se utilizaron fichas bibliográficas organizadas por capítulos, temas y subtemas, manteniendo siempre en consideración las variables endógenas y exógenas del modelo. En la elaboración de las citas textuales y las referencias bibliográficas, se aplicó el formato APA.

2.7.2. La encuesta

Se empleó la encuesta como método para la recopilación de información, donde se presentaron los indicadores de ambas variables: satisfacción de las familias y calidad de servicio.

Los instrumentos que describieron los indicadores fueron plasmados en el cuestionario, el mismo que nos permitió recoger información de las variables de estudio.

2.7.3. El análisis de la información

Después de recoger la información mediante la técnica de la encuesta, se procedió a tabular la data según variables, dimensiones e indicadores, para ser presentada mediante tablas y las figuras, acompañado de sus análisis respectivos para que sirva en la toma de decisiones. Además, para la contrastación de hipótesis se utilizó el software Eviews versión 11, mediante las pruebas econométricas Prueba de F, T Studen, Chi cuadrado, etc.).

CAPITULO III

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1. Programa Nacional Cuna Mas

3.1.1. Naturaleza del programa

Se trata de un programa social diseñado para mejorar el desarrollo infantil de los beneficiarios, con la finalidad de reducir las diferencias en áreas como el desarrollo social, cognitivo, emocional y físico. Esto se consigue gracias a la implicación directa de las familias en la planificación y ejecución de distintas actividades, brindando una atención completa en todo el territorio peruano, enfocándose en la primera infancia, es decir, niños menores de 36 meses de hogares que clasifican como pobreza y pobreza extrema.

3.1.2. Objetivo del programa

El Programa Nacional Cuna Más (PNCM) se centra en mejorar el desarrollo infantil de los niños menores de 36 meses en las comunidades con clasificación en pobreza y pobreza extrema dentro del territorio peruano, dentro de este programa se oferta al servicio de Cuidado Diurno (SCD), con atención personalizada en ambientes adecuados para cumplir el objetivo.

3.1.3. Beneficiarios del programa

Las familias que tienen hijos entre los 6 y 36 meses de edad y tengan como domicilio zonas de pobreza y extrema pobreza, son los beneficiarios del servicio Cuidado Diurno, en este espacio los niños y niñas dentro del margen de edad descrito recibirán atención relacionada a la salud, alimentación, supervisión de la nutrición infantil, con la participación de las madres guías recibirán afecto, protección, también serán supervisados durante su horario de juego, descanso y acompañamiento personalizado en fomentar el desarrollo de su aprendizaje y habilidades.

3.1.4. Requisitos para acceder al programa

Para poder acceder al servicio de Cuidado Diurno, este debe cumplir con los requisitos establecidos: (CUNA MÁS;, 2022)

- Edad infantil entre los 6 y 30 meses de edad.
- Tener una vivienda dentro del distrito.

- Documento de identidad del infante que lo acredite (DNI o partida de nacimiento, carné de extranjería)
- Documento de identidad del padre o tutor del menor.
- Copia simple de acreditación al seguro integral de salud, EsSalud, o afiliación a otro seguro.
- Aceptar la firma del compromiso relacionado con las acciones de prevención, diagnóstico y tratamiento de la anemia.
- Proporcionar una copia o fotografía clara del Carné de Atención Integral de Salud (CRED).
- Consentir la supervisión constante del consumo de suplementos de hierro.
- Firmar la carta de compromiso por parte de las madres, padres o tutores en relación con la prestación del servicio.

3.1.5. Atención del Servicio

El tiempo que permanecen los niños en el servicio, permite que la familia disponga de horas para trabajar, estudiar, fortalecer los lazos con los demás miembros de familia; el servicio también involucra la participación de las familias donde se les insta a estimular acciones orientadas al bienestar y al aprendizaje.

El Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más (PNCM), para desarrollar su funcionamiento promueve la organización comunal, la misma compuesta por una junta directiva que velará por la gestión y vigilancia del cumplimiento de la entrega de las prestaciones y favorecer espacios físicos y con recursos humanos para garantizar la calidad del servicio.

3.2. Satisfacción de familias beneficiarias

En el artículo de la revista INFAD sobre “satisfacción familias, comunicación e inteligencia emocional” los investigadores señalan referente a la satisfacción familiar como importante para que la familia pueda mantener un recorrido duradero y llevar a cabo sus funciones como unidad social, por lo que es importante considerarla en los programas sociales; Además, los recursos familiares son una fuente de apoyo que pueden utilizarse en la solución de los problemas que se presentan en la familia. (Rodríguez, Luján, Díaz, Rodríguez, & Gonzáles, 2018)

La satisfacción familiar es una definición que se relaciona al resultado de las interacciones que se dan en el plano familiar, es decir, es el grado de satisfacción que cada miembro de la familia experimenta en relación con su vida familiar. (Cespedes, Roveglia, & Coppari, 2014)

La satisfacción familiar es una variable importante que influye en la calidad de vida de los miembros de la familia. (Rodriguez L. X., 2017)

La satisfacción familiar es un aspecto importante que se puede evaluar en los programas sociales. Algunos estudios han investigado la conexión entre el bienestar familiar y la satisfacción con la vida en madres que reciben beneficios de programas sociales. (Casaverde, 2021)

La Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA) es una herramienta que permite evaluar el nivel de satisfacción familiar en niños y jóvenes mexicanos en edad escolar. (Tercero & Lavielle, 2013)

La satisfacción familiar es un aspecto importante de los programas sociales, y hay varios factores que pueden afectarla, como los recursos disponibles para las familias, la comunicación y la evaluación de las personas que participan en los programas sociales.

3.3. Calidad del servicio

La calidad, en el contexto de los servicios, es un concepto que requiere un criterio más preciso. (Izquierdo, 2021)

La calidad del servicio se puede entender como la valoración de las actitudes hacia el mismo; la función de la diferencia entre las expectativas del cliente y la realidad del servicio proporcionado. (Requeana & Serrano, 2007)

Esto implica respecto al servicio cumplir con las expectativas y necesidades del cliente, superando sus demandas y proporcionando una experiencia satisfactoria; la calidad del servicio es considerada una decisión estratégica para las instituciones, especialmente en el sector de la educación superior, ya que influye en la satisfacción de los estudiantes y en la pertinencia de la educación. (Jiménez, Araya, & Rojas, 2020)

Los autores del artículo "Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas" describe a la calidad del servicio como estándar de excelencia que una organización decide adoptar con tal de cumplir con las expectativas de sus usuarios: la calidad de este servicio también se relaciona con la responsabilidad social de las empresas, ya

que implica satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera excelente. (Rojas, Niebles, Pacheco, & Hernández, 2020)

Menciona que se encuentra tres tendencias, que se tienen en cuenta para medir la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor; a su vez establece dos elementos importantes o conjuntos, el primero relacionado a las características o propiedades y el segundo en relación con bondad para valorar el algo a través de ella. (Duque, 2005)

La percepción de los usuarios de programas sociales en cuanto a la calidad de servicio es importante, así como en sus dimensiones proceso, atención, entre otros. (Eslava, 2019)

La excelencia en los servicios sociales constituye uno de los requisitos para el accionar de toda institución, y es importante evaluarla para mejorar la atención a la población, con la intención de mejorar estos sistemas se han propuesto proyectos que garanticen las necesidades y requerimientos de la población de un territorio. (Romero & Sáenz, 2018)

La calidad de servicio en programas sociales es un tema importante que debe ser evaluado y mejorado constantemente para brindar una atención efectiva y eficiente a la población. La implementación de sistemas de calidad y la evaluación constante son herramientas importantes para lograr este objetivo.

3.4. La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son una de las áreas más importantes de estudio en la conducta de los clientes y usuarios. (Morales & Hernández, 2004)

La complacencia del usuario es uno de los efectos más significativos al ofrecer un servicio de alta calidad, el mismo que depende de varios factores, como la calidad de los servicios, la atención al usuario, la adecuación a sus necesidades, entre otros. (Cabrera, Aneas, Donoso, & Del Campo, 2010)

La satisfacción del cliente y la excelencia del servicio están interconectadas, ya que la calidad del servicio se define como la discrepancia entre las expectativas del cliente y lo que realmente experimenta tras recibir el servicio, manifestando en descontento o alegría que sienten los clientes con los productos y servicios ofertados por la empresa; donde el cliente compara entre sus expectativas, forma de trato recibido y la calidad del servicio, convirtiéndose

en un componente importante que repercute en la satisfacción del cliente. Si una empresa proporciona un excelente servicio de atención al cliente, los clientes no solo estarán contentos al recibir productos o servicios de calidad, sino que también cuando la empresa les ofrezca un excelente servicio de atención al usuario externo. Por consiguiente, es fundamental que las organizaciones escuchen a sus clientes y mantengan una conexión estrecha que les facilite entender sus preocupaciones, reclamaciones y recomendaciones para optimizar y ofrecer servicios de alta calidad que cumplan con las expectativas de los clientes. (Silva, Macías, Tello, & Delgado, 2021)

La calidad del servicio puede afectar las expectativas del cliente. Si un cliente tiene altas expectativas de un servicio y no se cumplen, es probable que se sienta insatisfecho. Por lo tanto, si la calidad del servicio es alta, es más probable ofrecer servicios de alta calidad que cumplan con las expectativas de los usuarios y, por lo tanto, es más probable que esté satisfecho. (Polo, 2018)

La calidad del servicio afecta la satisfacción del usuario de varias maneras, incluyendo las expectativas del cliente, la percepción del cliente sobre la empresa, la lealtad del cliente y la recomendación del cliente. (Sandoval, 2018)

La calidad del servicio en programas sociales también desempeña un papel importante en la satisfacción de los beneficiarios. Al cumplir las necesidades de manera efectiva, comunicarse de manera clara, brindar un trato empático, ser eficientes y buscar constantemente la mejora, los programas sociales pueden aumentar la satisfacción de los beneficiarios y lograr mejores resultados.

3.5. Antecedentes

3.5.1. Antecedentes Internacionales

Primer antecedente:

Autor: Caridad Araujo, María y López-Boo, Florencia (2015)

Título del artículo: Los Servicios de Cuidado Infantil en América Latina y el Caribe.

Objetivos: Sistematizar los datos acerca del diseño, la administración, la calidad de los servicios y la financiación para la atención a niños y niñas en la zona.

Metodología: La presente investigación posee la metodología descriptiva.

Conclusiones: Proporcionar servicios de atención infantil para garantizar servicios de alta calidad para todos los niños que los requieran, y asegurar que estos recursos públicos estén accesibles para los niños pertenecientes a las familias en situación de mayor vulnerabilidad.

Segundo antecedente:

Autor: Cumian Cortés, César Enrique (2018)

Título de la tesis: La vivienda y el resguardo de los niños: diseño arquitectónico para la internación grupal en centros estatales de la Región Metropolitana de Santiago.

Objetivos: Identificar el modelo arquitectónico aplicado en las residencias para protección de derechos de niños, niñas y adolescentes en la región Metropolitana de Santiago, de administración directa del Sename.

Metodología: La presente investigación estudia los tres centros residenciales para protección de niños, niñas y adolescentes, estos fueron seleccionados debido a que son los únicos de completa responsabilidad del Estado de Chile, por lo que se propone un mejor hogar y modelo arquitectónico. Por el cual se cruzó el análisis del modelo arquitectónico, teniendo en cuentas las características espaciales, normativa y lineamientos. Adicionalmente se realizaron entrevistas con la finalidad de indagar sobre los aspectos importantes para la protección del niño y niña.

Conclusiones: Se evidencia que la arquitectura destinada a la protección de la infancia en estos edificios no ha sido redefinida en los últimos 40 años. Se aprecia en esta información un alto nivel de tercerización del cuidado tutelar de

la infancia por parte del Estado de Chile. Por lo que se sugiere ampliar los espacios de intimidad a los niños y adolescentes.

Tercer antecedente:

Autor: Rodríguez Ibarra, Ana Carolina (2010)

Título de la tesis: Cuidado Infantil Temprano en Hogares de Acogida: Estudio Descriptivo en Bogotá.

Objetivos: Analizar las características del cuidado brindado a la primera infancia en los Hogares Sustitutos de Bogotá para determinar si se ajusta a los estándares de calidad establecidos.

Metodología: Se trata de un estudio descriptivo observacional en el que se analizan los fenómenos tal como ocurren, sin intervenir en ellos. Su objetivo es recopilar información sobre la conducta mediante la observación directa en contextos específicos (Anguera citado por Rodríguez, 1997).

Conclusiones: Las madres sustitutas reportan que a pesar de su descontento con el funcionamiento del programa, se destaca la satisfacción que sienten con la labor que realizan, lo cual podría estar vinculado a las altas calificaciones obtenidas en la calidad del cuidado que ofrecen. En este contexto, es importante señalar la motivación que expresan la mayoría de las madres participantes en el estudio; ellas indican su deseo de contribuir y ayudar ante la situación de vulnerabilidad que enfrentan muchos niños en Colombia. Es evidente el compromiso de un buen número de estas madres con su rol como cuidadoras, caracterizado por un trato cariñoso hacia los niños y por llevar a cabo las actividades de cuidado con dedicación y esmero.

3.5.2. Antecedentes Nacionales

Primer antecedente:

Autor: Aliaga Sifuentes, Nilda (2022)

Título de la tesis: Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, provincia de San Pablo, 2021

Objetivos: Su objetivo fue determinar la relación entre gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias, del Programa Nacional.

Metodología: De tipo cuantitativo, básica, correlacional, con diseño No experimental correlacional, corte transeccional, hipotético deductivo.

Conclusiones: Se observa una relación inversa moderada. El nivel de significancia es 0,039, que es inferior a 0,05., como conclusión se encuentra que si efectivamente se relaciona la variable gestión del servicio y variable satisfacción en el servicio del PNCM.

Segundo antecedente:

Autor: Cuenca Paúcar, Jessica (2019)

Título de la tesis: Administración del servicio y satisfacción de las familias beneficiarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019

Objetivos: Su propósito del estudio es determinar la conexión con la administración del servicio que brinda y el nivel de satisfacción de sus beneficiarios del programa.

Metodología: Se llevó a cabo un estudio fundamental de carácter descriptivo y correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño sin manipulación experimental.

Conclusiones: Las conclusiones obtenidas son las siguientes: (a) La satisfacción de los usuarios o beneficiarios está relacionada con la calidad y eficacia del servicio prestado, especialmente en lo que respecta al cuidado diurno dentro de un programa social específico. (b) La administración de los recursos en este programa puede valorarse a través del interés que muestra la madre cuidadora en el desarrollo cognitivo, social y motor del niño, así como por la seguridad y confianza que su comportamiento le transmite al menor. (c) El servicio social proporcionado por Cuna Más se considera efectivo, dado que se ha logrado definir claramente el perfil del usuario o beneficiario.

Tercer antecedente:

Autor: (Ramirez, 2022)

Título de la tesis: Programa Cuna Más y la satisfacción con el servicio alimentario en el centro de atención del poblado San Isidro, distrito de Corrales.

Objetivos: La investigación se propuso evaluar la satisfacción con el servicio ubicado en el centro poblado de San Isidro, en el distrito Corrales.

Metodología: Este es un estudio de tipo cuantitativo, básico y correlacional, en el que se llevaron a cabo entrevistas con 20 madres de familias beneficiarias. Se empleó un muestreo no probabilístico, elegido por conveniencia del investigador.

Conclusiones: Estos arrojan que está demostrado que las madres de familia del centro poblado San Isidro, en el distrito de Corrales, manifiestan un nivel de satisfacción total con el servicio recibido que les brinda el Programa Cuna Más. Además, están satisfechos con el indicador de trato percibido y calidez humana en el local de atención, en nivel casi siempre, la comunicación es clara y directa de parte de las madres guías; por otra parte, el nivel casi siempre y siempre se reflejan al percibir el soporte que reciben en el Centro de atención. Este informe concluye que los servicios proporcionados por el Programa Cuna Más, en relación con la atención alimentaria, la atención nutricional y las técnicas de aprendizaje para los niños, alcanzan un nivel aceptable de satisfacción.

Cuarto antecedente:

Autor: (Pillaca, 2021)

Título de la tesis: Calidad del servicio ofrecido por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay durante el año 2021.

Objetivos: Este proyecto de investigación se centra en determinar el nivel de la calidad de servicio como percepción de parte de los usuarios del Programa Nacional Cuna Más en tiempo de COVID-19, distrito de Abancay, 2021.

Metodología: El análisis fue categorizado como práctico, utilizando un método cuantitativo y con un diseño de tipo no experimental. Además, fue de tipo transeccional descriptivo y se llevó a cabo con una muestra de 80 personas, quienes representaron a las familias. La elección de la muestra se llevó a cabo a través de un muestreo no probabilístico.

Conclusiones: Los resultados muestran que existe una discrepancia de -0.64 en la calidad del servicio percibida por los usuarios, lo cual se fundamenta en el promedio de sus dimensiones, concluyendo que la calidad de los servicios se encuentra en un nivel aceptable., observando la preparación formativa del recurso humano.

Quinto antecedente:

Autor: Reto Gutiérrez, Karina Yovani (2020)

Título de la tesis: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Nacional Cuna Mas Sullana 2019.

Objetivos: Determinar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Cuna Más en Sullana durante el año 2019.

Metodología:

El estudio es de carácter aplicado y cuenta con un diseño no experimental. Se trabajó con una población y muestra compuesta por 92 usuarios. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario con respuestas ordinales basadas en la escala de Likert, previa a la toma de la encuesta se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, y luego se validó el instrumento por tres expertos, el instrumento es confiable según la prueba de Alfa de Cronbach, y se tomó la encuesta a 92 usuarios del programa, luego se procesó la data con el SPSS tomando en cuenta la estadística descriptiva

Conclusiones:

- El nivel de excelencia del servicio ofrecido por el Programa Cuna Más en la localidad de Sullana durante el año 2019, ha sido evaluada por los usuarios, quienes expresaron un nivel de satisfacción muy alto, aunque este porcentaje se sitúa por debajo del cincuenta por ciento. La dimensión que recibió la mejor calificación fue la de cumplimiento de promesas, lo que sugiere que se está proporcionando un servicio de calidad, como lo reflejan los resultados obtenidos.
- En relación con la satisfacción general de los usuarios de Cuna Más Sullana en 2019, se evidencia que menos del 50% expresó estar muy satisfecho, destacando la lealtad como la dimensión con mayor aceptación. Esto indica que los usuarios están satisfechos y que sus expectativas respecto al servicio proporcionado por el personal están siendo cumplidas.
- La correlación entre ambas variables es positiva alta.

Sexto antecedente:

Autor: (Velásquez, 2021)

Título de la tesis: Gestión del servicio y nivel de satisfacción de las beneficiarias del Programa Cuna Más en el distrito de Río Santa.

Objetivos: El estudio tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de las usuarias del Programa en las comunidades Wampis

Metodología: Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal, utilizando un tipo de estudio básico, descriptivo y correlacional. La población objeto de análisis estuvo conformada por 424 beneficiarias, de las cuales se seleccionó una muestra de 147 participantes.

Conclusiones: El 42.2% y el 30.6% de las beneficiarias perciben que la gestión del servicio en las comunidades Wampis es deficiente y normal, respectivamente. Estos resultados destacan el bajo desempeño de estos comités de gestión y consejos de vigilancia, así como la ineficacia de los procedimientos de intervención en dichas zonas. Asimismo, el 38.1% y el 32% manifiestan su descontento con el servicio ofrecido por el Programa Cuna Más, lo que sugiere que la calidad en la gestión del servicio influye directamente en la satisfacción de las familias beneficiarias. Se detecta una fuerte correlación ($r=0.783$) y un nivel de significancia estadística ($p=0.024$) entre las variables estudiadas.

3.6. Definición de Términos

3.6.1. Comunicación.

Es de tipo esencial con trascendencia en los seres humanos que le posibilita interactuar por medio de envío y recepción de mensajes, en los centros laborales debe estar dentro de su plan institucional para efectivizar los procesos, de tal manera que los trabajadores e involucrados articulen para el logro de un mismo fin. (Equipo editorial Argentina, 2021)

Considera a la comunicación desde un enfoque de estrategias de comunicación, donde el hombre es el sujeto principal y no un simple observador del proceso, al orientar la comunicación desde el enfoque de estrategia, como de tipo militar, iniciando desde el conocimiento de la situación, cálculo de probabilidad y sumando a estos las dimensiones de Expectativa, elección, estrategia, ubicación, punto de referencia, visión, comunicación, razonamiento y la conexión con el entorno. (Pérez, 2001)

3.6.2. Empatía.

Se entiende por empatía a la Una reacción emocional que surge a partir del estado emocional de otra persona y que está conectada con sus sentimientos, habilidad que permite las relaciones en nuestra sociedad, generar conciencia de uno mismo y cooperar a lograr una sociedad equitativa y pacífica. (Altuna, 2016)

Corresponde a la actitud que tiene implicancia emocional en la otra persona, al ponernos en su lugar, para ayudar en su sufrimiento. (Bermejo, 2011)

Se entiende la empatía existente desde dos enfoques de estudio: el disposicional y el situacional, ambas requieren la adecuada identificación de las respuestas emocionales, desde actitudes, habilidades y competencias. (Fernandez, López, & Marquez, 2008)

3.6.3. Tiempo

El tiempo tipológico Se evalúa no a través de una escala lineal ni mediante puntos de referencia en dicha escala, sino a través de sucesos o períodos. (García, 2017)

El tiempo es una magnitud física que permite medir la simultaneidad, duración y distancia entre cualquier evento. Gracias a esta medida, podemos clasificar y diferenciar los acontecimientos en categorías de pasado, presente y futuro. (Enciclopedia Humanidades, 2021)

3.6.4. Aprendizaje infantil

Dado el papel crucial que desempeña la infancia en las políticas públicas y las agendas gubernamentales, se sostiene que el aprendizaje en la primera infancia es esencial para el desarrollo cognitivo, emocional y social de los niños, considerando la relevancia del aprendizaje desde la visión del individuo y su entorno. (Zapata & Restrepo, 2012)

El desarrollo y el aprendizaje infantil son conceptos distintos pero interrelacionados, ya que el aprendizaje es una parte fundamental del desarrollo de los niños. (Pastor, Nashiki, & Pérez, 2009)

3.6.5. Salud infantil

La salud infantil hace alusión al bienestar físico, mental y social de los niños, y es fundamental para su desarrollo y crecimiento adecuados. (Colomer, Revuelta, Mercer, Pérez, & Rajmil, 2004)

Con relación a la salud infantil la Organización Panamericana de la Salud, (OPS), declara que la tasa de mortalidad infantil a disminuido de 53.8% a 17.9 % por 1000 nacidos vivos entre 1990 y 2015; siendo aún las infecciones respiratorias y las enfermedades diarreicas causas de muerte, enfermedad y discapacidad en menores de cinco años. (OPS, 2023)

La regulación del cuidado infantil es un tema importante para garantizar la salud y la seguridad de los niños, estos a su vez la salud infantil. (Cañon, Marín, & Fasanelli, 2018)

Al estar presente las desigualdades sociales en salud en nuestra primera infancia son uno de los principales factores a mostrar desigualdades en la vida adulta y, como resultado la creación de un círculo de desventaja intergeneracional. (Ribera, Front, & García, 2014)

3.6.6. Nutrición y alimentación

En la niñez, la alimentación es fundamental para garantizar el desarrollo y preservar la salud. Además, este es un momento que brinda valiosas oportunidades para prevenir enfermedades crónicas en la edad adulta. (Villaizán, 2011)

La alimentación infantil debe ser equilibrada y variada, y debe adaptarse a las necesidades nutricionales de cada niño en función de su edad, peso, talla y actividad física. (Suárez, 2001)

La educación alimentaria es pilar para asegurar una nutrición completa en la primera infancia, y deben cohesionar a esto los padres, los cuidadores y otros responsables de la nutrición y alimentación del niño y niña; donde no debe faltar todos los días las frutas y verduras. Durante la infancia los niños aprenden a elegir una dieta equilibrada y variada. (Russo, 2020).

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Variables de Estudio

4.1.1. Nivel de la Variable Satisfacción de los Usuarios del programa CUNAS MAS

Tabla 2

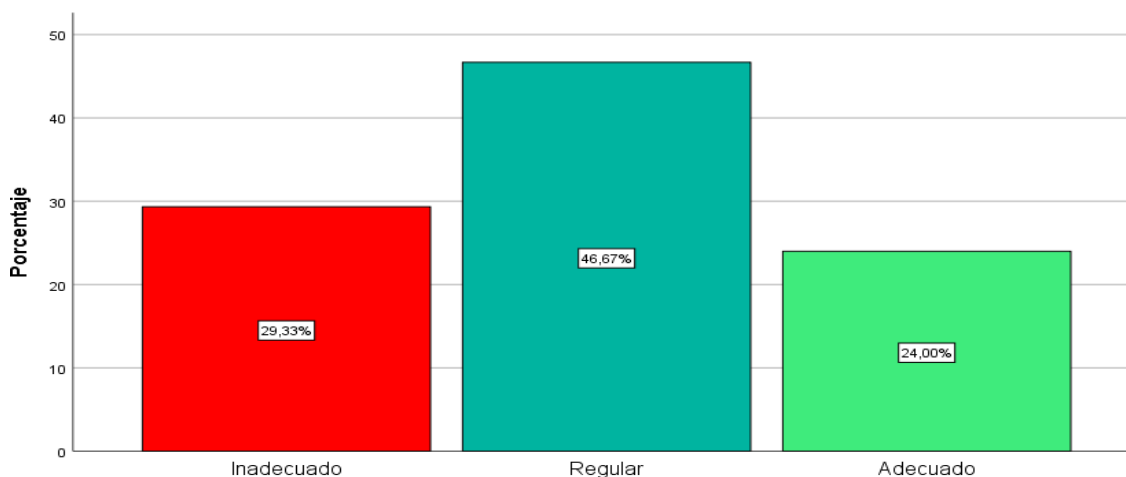
Nivel de la Variable Satisfacción de los Usuarios del programa CUNAS MAS

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	22	29	29.3
Regular	35	47	76.0
Adecuado	18	24	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 3

Nivel de la Variable Satisfacción de los Usuarios del programa CUNAS MAS



Nota: Tabla 2

En la tabla 2 y figura 3 se observa que el 46.67% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que el Nivel de la Variable Satisfacción es regular, el 29.33% señalan que es inadecuado y el 24% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el

distrito de Castillo Grande están medianamente satisfechos con el servicio que brindan los encargados del programa.

4.1.2. Nivel de la Variable Calidad de Servicio brindada por el programa CUNA MAS

Tabla 3

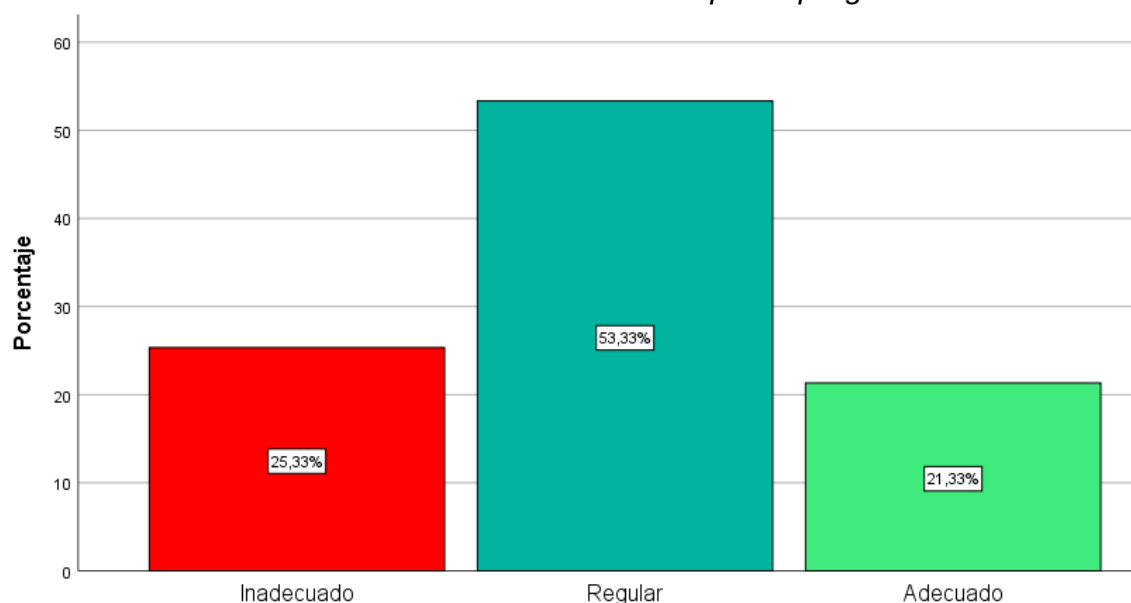
Nivel de la Variable Calidad de Servicio brindada por el programa CUNA MAS

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	25.3	25.3
Regular	40	53.3	78.7
Adecuado	16	21.3	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 4

Nivel de la Variable Calidad de Servicio brindada por el programa CUNA MAS



Nota: Tabla 3

En la tabla 3 y figura 4 se observa que el 53.33% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que el Nivel de la Variable Calidad de Servicio es regular, el 25.33% señalan que es inadecuado y el 21.33% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el

distrito de Castillo Grande afirman que la Calidad de Servicio que brindan los encargados del programa es de nivel medio o regular.

4.2. Satisfacción de los Usuarios del programa CUNAS MAS

4.2.1. Nivel de la Dimensión 1: Validez

Tabla 4

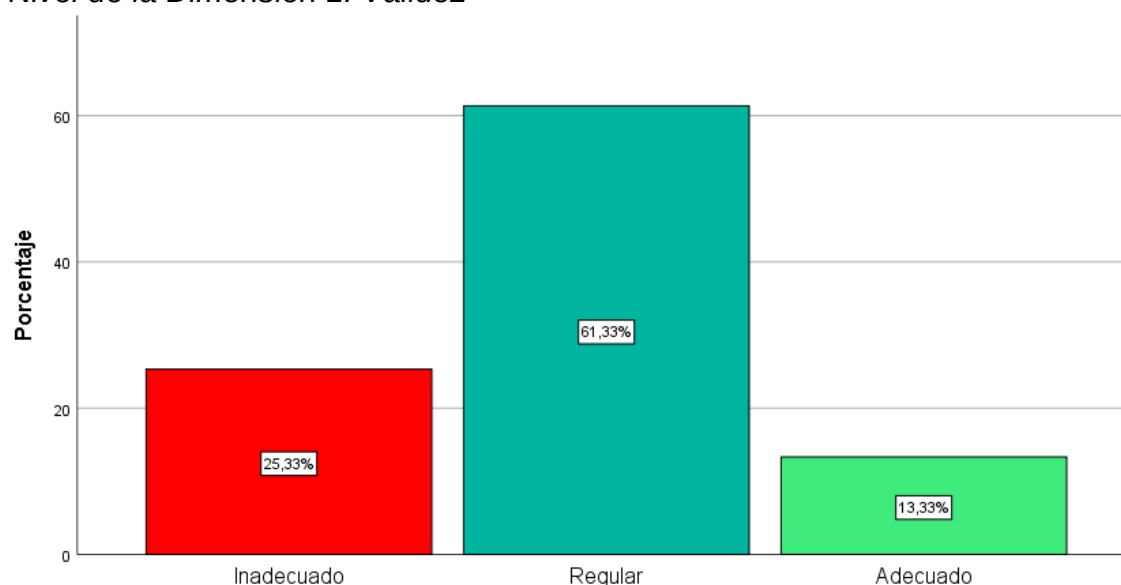
Nivel de la Dimensión 1: Validez

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	25.3	25.3
Regular	46	61.3	86.7
Adecuado	10	13.3	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 5

Nivel de la Dimensión 1: Validez



Nota: 4

En la tabla 4 y figura 5 se observa que el 61.33% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que el Nivel de la Dimensión 1: Validez es regular, el 25.33% señalan que es inadecuado y el 13.33% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el distrito de Castillo Grande afirman que la dimensión Validez del programa (Atención correcta y eficacia del servicio) son de nivel medio o regular.

4.2.2. Nivel de la Dimensión 2: Lealtad

Tabla 5

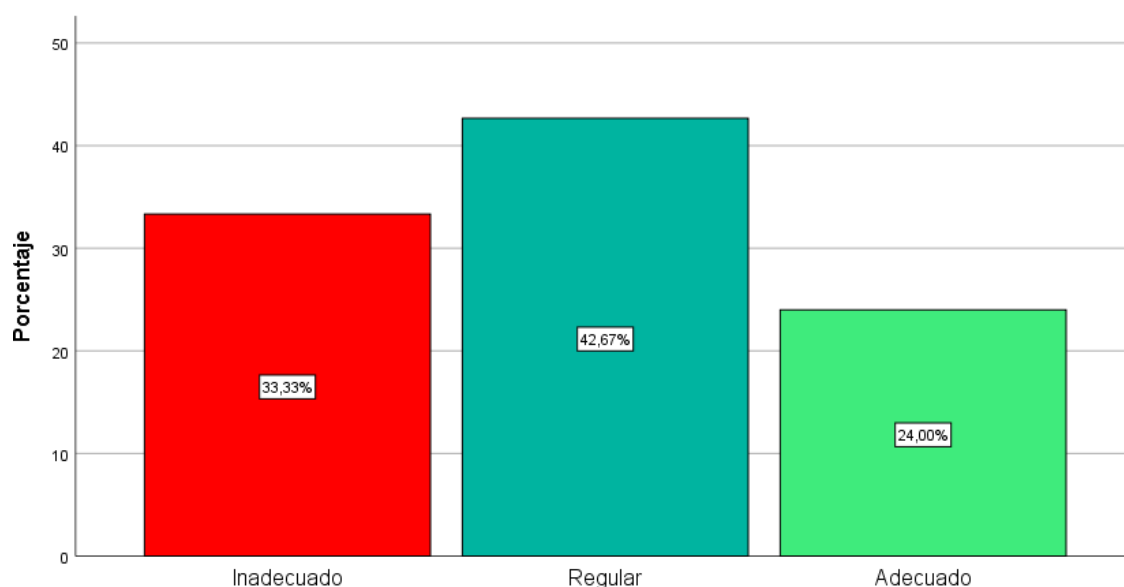
Nivel de la Dimensión 2: Lealtad

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	25	33.3	33.3
Regular	32	42.7	76.0
Adecuado	18	24.0	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 6

Nivel de la Dimensión 2: Lealtad



Nota: Tabla 5

En la tabla 5 y figura 6 se observa que el 42.67% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que Nivel de la Dimensión 2: Lealtad es regular, el 33.33% señalan que es inadecuado y el 24% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el distrito de Castillo Grande afirman que la dimensión Lealtad del programa (Seguridad de Cumplimiento y Compromiso del Usuario) son de nivel medio o regular.

4.3. Calidad de Servicio brindada por el programa CUNA MAS

4.3.1. Nivel de la Dimensión 3: Elementos Tangibles

Tabla 6

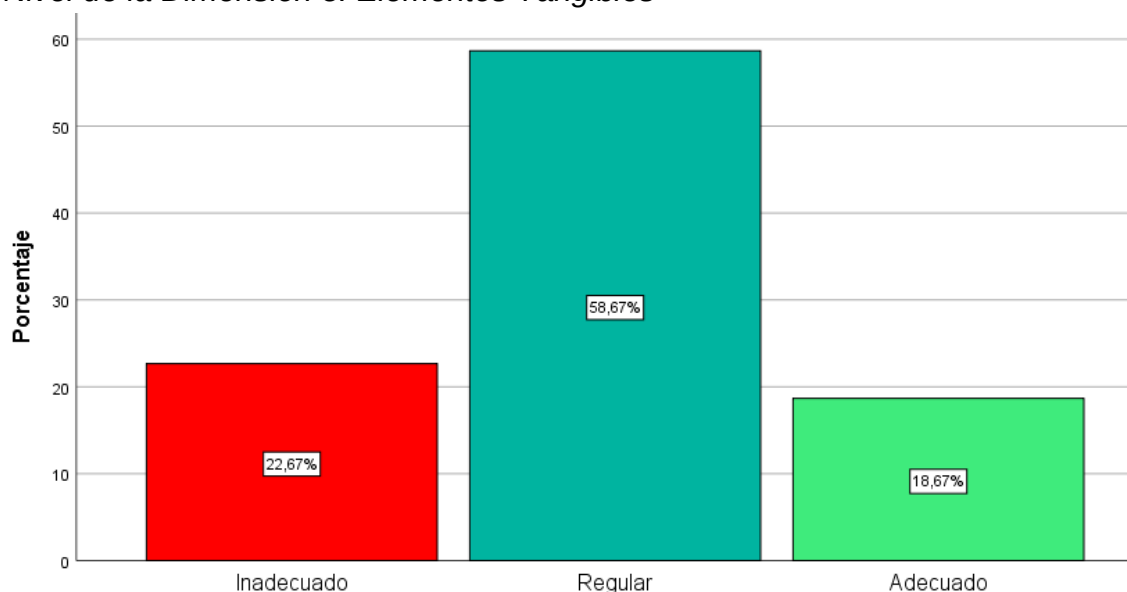
Nivel de la Dimensión 3: Elementos Tangibles

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	17	22.7	22.7
Regular	44	58.7	81.3
Adecuado	14	18.7	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 7

Nivel de la Dimensión 3: Elementos Tangibles



Nota: Tabla 6

En la tabla 3 y figura 7 se observa que el 53.33% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que el Nivel de la Variable Calidad de Servicio es regular, el 25.33% señalan que es inadecuado y el 21.33% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el distrito de Castillo Grande afirman que la dimensión Elementos Tangibles del programa (Ambientes Adecuados, Personal Uniformado) son de nivel medio o regular.

4.3.2. Nivel de la Dimensión 4: Cumplimiento de Promesas

Tabla 7

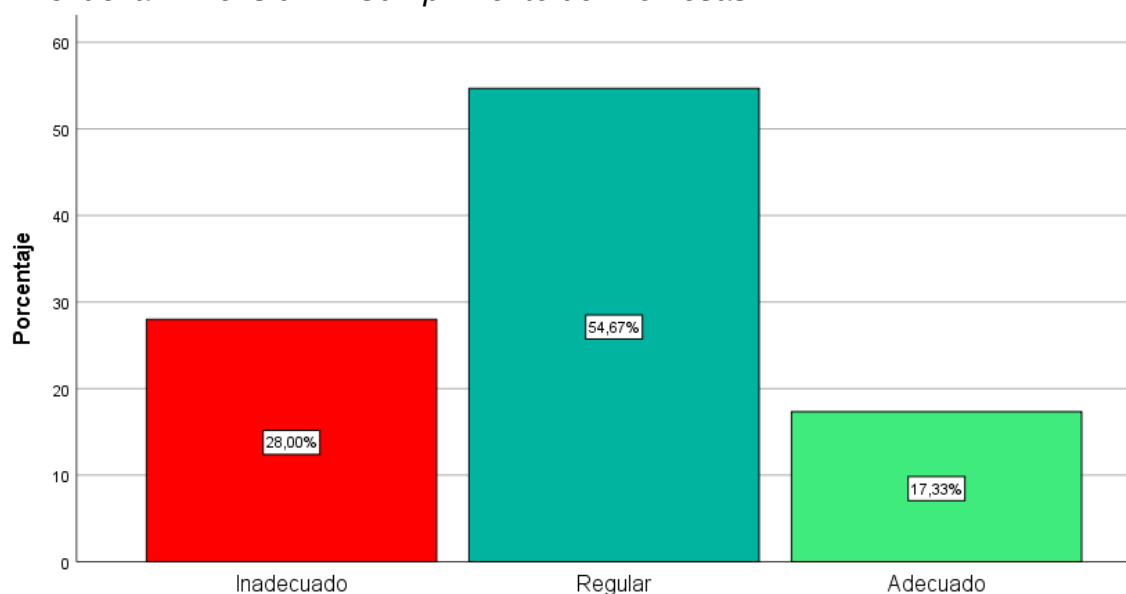
Nivel de la Dimensión 4: Cumplimiento de Promesas

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	21	28.0	28.0
Regular	41	54.7	82.7
Adecuado	13	17.3	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 8

Nivel de la Dimensión 4: Cumplimiento de Promesas



Nota: Tabla 7

En la tabla 7 y figura 8 se observa que el 54.67% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que el Nivel de la Dimensión 4: Cumplimiento de Promesas es regular, el 28% señalan que es inadecuado y el 17.33% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el distrito de Castillo Grande afirman que la dimensión Cumplimiento de Promesa del programa (Seguridad adecuada y Confianza) son de nivel medio o regular.

4.3.3. Nivel de la Dimensión 5: Actitud de Servicios

Tabla 8

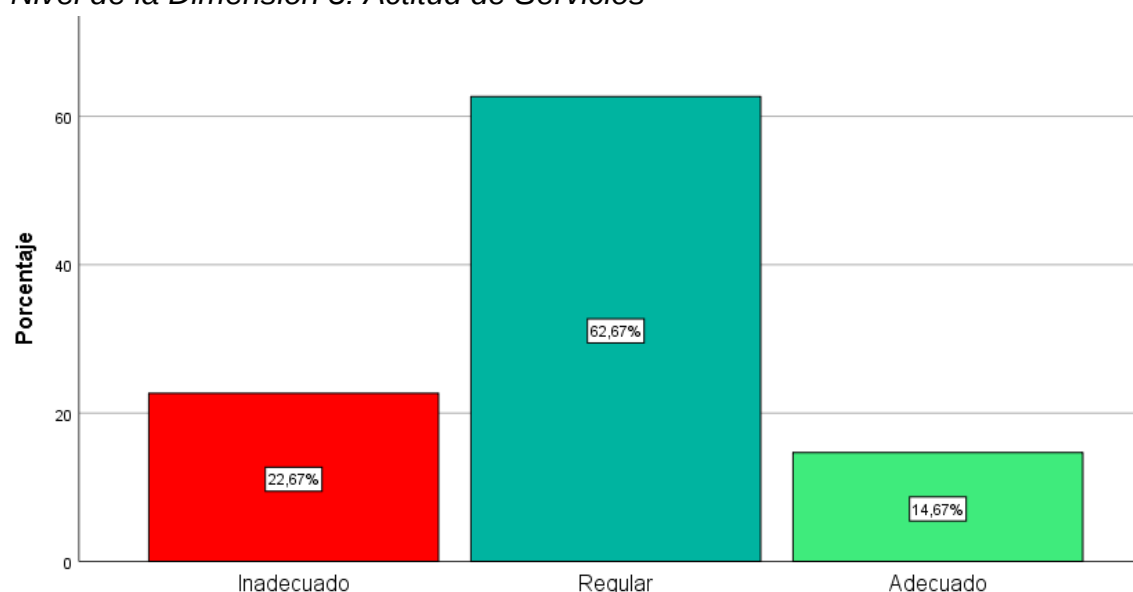
Nivel de la Dimensión 5: Actitud de Servicios

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	17	22.7	22.7
Regular	47	62.7	85.3
Adecuado	11	14.7	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 9

Nivel de la Dimensión 5: Actitud de Servicios



Nota: Tabla 7

En la tabla 8 y figura 9 se observa que el 62.67% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que el Nivel de la Dimensión 5: Actitud de Servicios es regular, el 22.67% señalan que es inadecuado y el 14.67% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el distrito de Castillo Grande afirman que la dimensión Actitud de Servicio del programa (Buena Disposición y Actitud proactiva) son de nivel medio o regular.

4.3.4. Nivel de la Dimensión 6: Competencia de Personal

Tabla 9

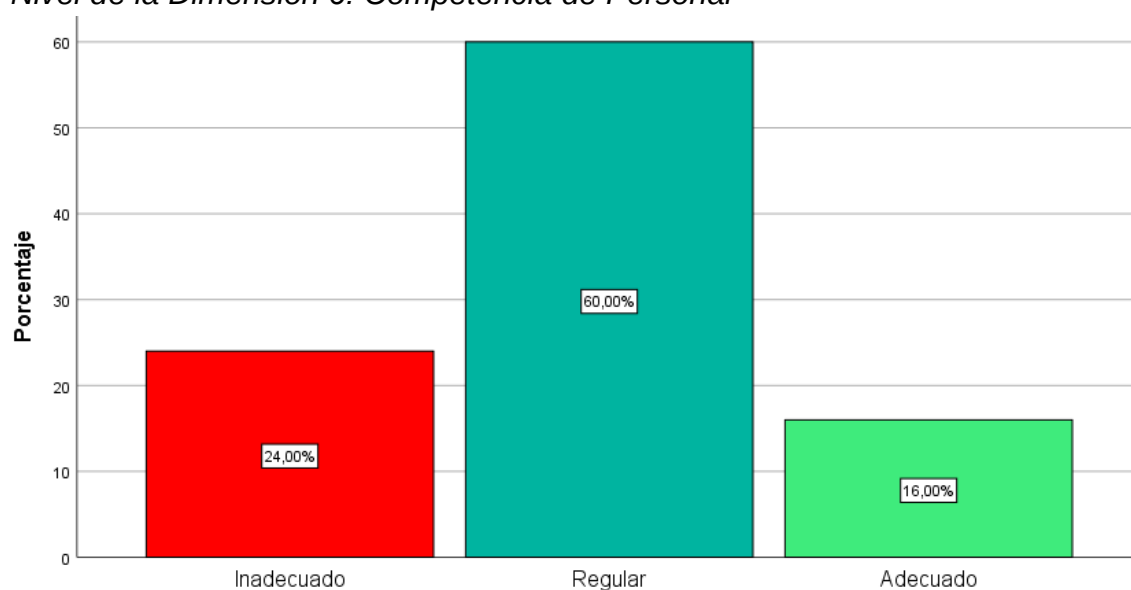
Nivel de la Dimensión 6: Competencia de Personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	18	24.0	24.0
Regular	45	60.0	84.0
Adecuado	12	16.0	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 10

Nivel de la Dimensión 6: Competencia de Personal



Nota: Tabla 9

En la tabla 9 y figura 10 se observa que el 60% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que el Nivel de la Dimensión 6: Competencia de Personal es regular, el 24 señalan que es inadecuado y el 16% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el distrito de Castillo Grande afirman que la dimensión Competencia Personal del programa (Personal Competente y Conocimiento de su Trabajo) son de nivel medio o regular.

4.3.5. Nivel de la Dimensión 7: Empatía

Tabla 10

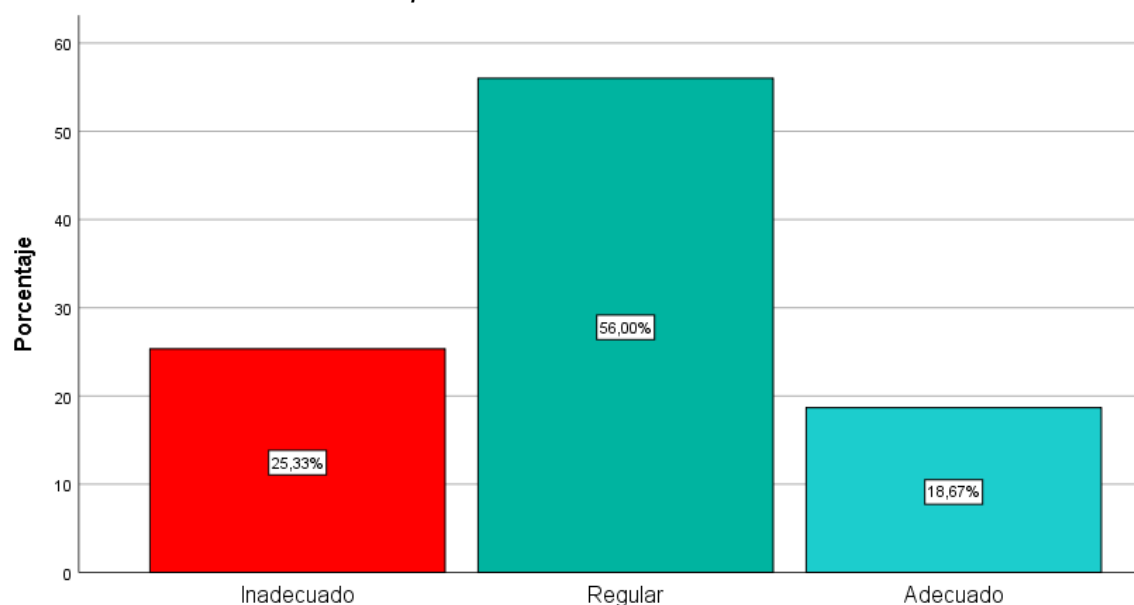
Nivel de la Dimensión 7: Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	25.3	25.3
Regular	42	56.0	81.3
Adecuado	14	18.7	100.0
Total	75	100.0	

Nota: Anexo 03

Figura 11

Nivel de la Dimensión 7: Empatía



Nota: Tabla 10

En la tabla 10 y figura 11 se observa que el 56% de los usuarios del programa CUNAS MAS señalan que el Nivel de la Dimensión 7: Empatía es regular, el 25.33% señalan que es inadecuado y el 18.67% indican que el nivel es adecuado. Esto significa que los beneficiarios del programa CUNA MAS en el distrito de Castillo Grande afirman que la dimensión Empatía del programa (Facilidad de Contacto y Buena Comunicación) son de nivel medio o regular.

4.4. Contrastación de las Hipótesis

4.4.1. Tabla principal de las variables estudiadas

Tabla 11

Variables independiente (Calidad de Servicio) y Dependiente (Satisfacción)

N°	Satisfacción	Calidad de Servicio	N°	Satisfacción	Calidad de Servicio	N°	Satisfacción	Calidad de Servicio
1	0	1	26	0	2	51	0	2
2	0	1	27	0	2	52	0	2
3	0	1	28	0	2	53	0	2
4	0	1	29	0	2	54	0	2
5	0	1	30	0	2	55	1	2
6	0	2	31	0	2	56	1	2
7	0	1	32	0	2	57	0	2
8	0	1	33	0	2	58	0	2
9	0	1	34	0	2	59	1	2
10	0	1	35	0	2	60	1	3
11	0	2	36	0	2	61	0	3
12	0	1	37	0	2	62	1	3
13	0	2	38	0	2	63	1	3
14	0	1	39	0	2	64	1	3
15	0	1	40	0	2	65	1	3
16	0	1	41	0	2	66	1	3
17	0	1	42	0	2	67	1	3
18	0	1	43	0	2	68	1	3
19	0	1	44	0	2	69	1	3
20	0	1	45	0	2	70	1	3
21	0	1	46	0	2	71	1	3
22	0	2	47	0	2	72	1	3
23	0	1	48	0	2	73	1	3
24	0	2	49	0	2	74	1	3
25	0	2	50	0	2	75	1	3

Nota: Elaborado en base a la encuesta tomada a los usuarios del programa nacional Cuna Mas de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

4.4.2. Estimación del modelo econométrico

El estudio emplea modelos de elección binaria, específicamente Logit, Probit y Extreme Value, para evaluar la significancia estadística de la variable Calidad de vida al correlacionarla con la Satisfacción de las familias beneficiarias del programa Cuna Más en el distrito de Castillo Grande (Huánuco). La investigación utiliza un enfoque probabilístico con variables de respuesta binaria (éxito/fracaso) que capturan si las familias alcanzaron los niveles esperados de satisfacción, permitiendo contrastar la hipótesis central mediante indicadores dicotómicos la Satisfacción (Satisfacción= 1 y Insatisfacción = 0). Por otro lado, la Calidad de Servicio (Bueno = 3, Regular = 2, Malo = 1).

4.4.3. Elección del modelo

A continuación, se muestra un resumen de los resultados obtenidos de los modelos, mediante el cual se examinan los criterios de evaluación utilizados para seleccionar el modelo más adecuado dentro de un portafolio.

Tabla 12

Resumen de los modelos LOGIT, PROBIT Y EXTREME VALUE (GOMPIT)

CRITERIO	PROBIT	LOGIT	EXTREME VALUÉ
McFadden R-squared	0.651687	0.651490	0.651689
Akaike info criterion	0.437230	0.437448	0.437228
Schwarz criterion	0.499030	0.499247	0.499028
Hannan-Quinn criter.	0.461906	0.462124	0.461904
Log likelihood	-14.39614	-14.40429	-14.39605
LR statistic	53.86971	53.85342	53.86990
Prob(LR statistic)	0.000000	0.000000	0.000000

Al calcular los parámetros mediante el método de máxima verosimilitud (likelihood) para los tres modelos similares seleccionados: Logit, Probit y Gompin. El modelo Gompit fue seleccionado, porque presenta mejores pruebas de bondad de ajuste, presentados en la Tabla 7 apelando a los indicadores, pruebas de bondad de ajuste y mostrar los mayores valores de (McFadden R-squared) y (LR statistic); igual que los menores valores (Akaike info criterion), (Schwarz criterion) y (Hannan-Quinn criter). El modelo de Extreme

Value (Gompit) se hace más potente por tener valores menores comparados a los otros dos., tal como se puede apreciar en la tabla 6 respectivamente. Entonces se elige para explicar la variable (Satisfacción), mediante las variables exógenas.

Tabla 13

Indicadores de bondad de ajuste de los modelos LOGIT, PROBIT Y EXTREME VALUE (GOMPIT)

INDICADORES	PROBIT	LOGIT	EXTREME VALUE
C	-7.387284	-12.98816	-8.336269
p-value	0.000000	0.000000	0.000100
CS	2.973837	5.234979	3.692254
p-value	0.000000	0.000000	0.000300

Los modelos muestran diferentes valores de los parámetros, debido a la rapidez en que cada indicador logra alcanzar la probabilidad para donde se presenta un análisis de la satisfacción de los usuarios del programa Cuna Más en la Municipalidad del Distrito de Castillo Grande. En la tabla 13 se exponen los indicadores evaluados con un nivel de significancia del 5%, destacándose como altamente significativo el indicador relacionado con la Calidad de los Servicios que ofrece Cuna Más en dicho distrito.

La cuantificación dicotómica de estos indicadores responde a la propia naturaleza de cada variable. Al tratarse de indicadores cualitativos con dos posibles valores, se facilita su interpretación a través de las elasticidades. Por el contrario, asignar a estos indicadores más de dos valores podría conducir a resultados imprecisos o interpretaciones exageradas. Por tanto, los resultados se presentan en la Tabla 14.

Tabla 14

Proporción de predicciones correctas del modelo Gompit para calcular la probabilidad de que un trabajador tenga un buen Desempeño Laboral.

Expectation-Prediction Evaluation for Binary Specification

Equation: UNTITLED

Date: 02/21/25 Time: 22:05

Success cutoff: C = 0.5

Estimated Equation			Constant Probability		
Dep=0	Dep=1	Total	Dep=0	Dep=1	Total

P(Dep=1)<=C	56.00	3.00	59.00	57.00	18.00	75.00
P(Dep=1)>C	1.00	15.00	16.00	0.00	0.00	0.00
Total	57.00	18.00	75.00	57.00	18.00	75.00
Correct	56.00	15.00	71.00	57.00	0.00	57.00
% Correct	98.25	83.33	94.67	100.00	0.00	76.00
% Incorrect	1.75	16.67	5.33	0.00	100.00	24.00
Total Gain*	-1.75	83.33	18.67			
Percent Gain**	NA	83.33	77.78			

	Estimated Equation			Constant Probability		
	Dep=0	Dep=1	Total	Dep=0	Dep=1	Total
E(# of Dep=0)	53.29	3.71	57.00	43.32	13.68	57.00
E(# of Dep=1)	3.71	14.29	18.00	13.68	4.32	18.00
Total	57.00	18.00	75.00	57.00	18.00	75.00
Correct	53.29	14.29	67.57	43.32	4.32	47.64
% Correct	93.49	79.37	90.10	76.00	24.00	63.52
% Incorrect	6.51	20.63	9.90	24.00	76.00	36.48
Total Gain*	17.49	55.37	26.58			
Percent Gain**	72.86	72.86	72.86			

*Change in "% Correct" from default (constant probability) specification

**Percent of incorrect (default) prediction corrected by equation

También se puede entender como una medida que refleja la calidad del ajuste al analizar el porcentaje de predicciones correctas que proporciona la estimación. Para ello, se compara el valor real de la variable dependiente (0 o 1) con el valor predicho. Así, se determina que la capacidad predictiva o la precisión del modelo Extreme Value (Gompit) para calcular la probabilidad de que la población estudiada se encuentre en situación de pobreza es del 94.67%, porcentaje que representa las predicciones acertadas, como se muestra en la tabla 15.

4.4.4. Modelo seleccionado para explicar la problemática investigada

La verificación de la hipótesis consiste en un proceso mediante el cual se determina si las variables independientes ejercen influencia sobre la variable dependiente. Este análisis se realiza a partir de los valores obtenidos en la regresión estimada.

Tabla 15
Representación del modelo Extreme Value

Dependent Variable: SAT

Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt steps)

Date: 02/21/25 Time: 20:30

Sample: 1 75

Included observations: 75

Convergence achieved after 6 iterations

Coefficient covariance computed using observed Hessian

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
CAL	3.692254	1.022889	3.609633	0.000300
C	-8.336269	2.101186	-3.967411	0.000100
Mean dependent				
McFadden R-squared	0.651689	var		0.240000
S.D. dependent var	0.429959	S.E. of regression		0.225513
Akaike info criterion	0.437228	Sum squared resid		3.712500
Schwarz criterion	0.499028	Log likelihood		-14.39605
Hannan-Quinn criter.	0.461904	Deviance		28.79209
Restr. deviance	82.66199	Restr. log likelihood		-41.33099
LR statistic	53.86990	Avg. log likelihood		-0.191947
Prob(LR statistic)	0.000000			
Total				
Obs with Dep=0	57	obs		75
Obs with Dep=1	18			

Modelo Extreme Value (Gompit) para estimar la probabilidad del desempeño laboral.

Estimation Command:

=====

BINARY(D=X) SAT CAL C

Estimation Equation:

=====

I_SAT = C(1)*CAL + C(2)

Forecasting Equation:

=====

SAT = 1-@CEXTREME(-(C(1)*CAL + C(2)))

Substituted Coefficients:

=====

SAT = 1-@CEXTREME(-(3.69225402921*CAL - 8.3362690815))

Extreme value:

$$Prob\left(Y_i = \frac{1}{x}\right) = e^{-e^{-x\beta}} + \mu_i$$

$$Prob(Y_i = 1) = (\hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 * X1) + \mu_i$$

$$Prob(Y_i = 1) = F(Relaciones\ interpersonales)$$

Donde:

Y = Satisfacción del Servicio de Cuna Mas en la Municipalidad

Distrital de Castillo Grande (Insatisfecho = 0; Satisfecho = 1)

F = Función extreme value

X₁ = Relaciones interpersonales

$\hat{\beta}_0$ = Valor de la constante

$\hat{\beta}_1$ = Coeficiente o pendiente del modelo en relación con la variable

μ_i = Terminio aleatorio o de perturbación estocástica

4.4.5. Análisis de indicadores estadísticos del modelo

Resulta esencial evaluar esta declaración para confirmar su exactitud, por lo que se llevan a cabo análisis estadísticos importantes tanto a nivel general como particular.

A. Prueba de relevancia global

El propósito de esta prueba es determinar la importancia del grupo de variables independientes o su conexión con la variable que se analiza. Para lograrlo, se llevan a cabo los siguientes pasos dentro del proceso de prueba de hipótesis.

$H_0: \beta_0 = \beta_1 = 0$ (La variable “Calidad de Servicios” (CS), no influye en la probabilidad de que mejore la Satisfacción (SU) de los usuarios de Cuna Mas en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

$H_1: \beta_0 \neq \beta_1 \neq 0$ La variable “Calidad de Servicios” (CS), si influye en la probabilidad de que mejore la Satisfacción (SU) de los usuarios de Cuna Mas en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

$\alpha = 0$ Nivel de significancia asignado por el investigador.

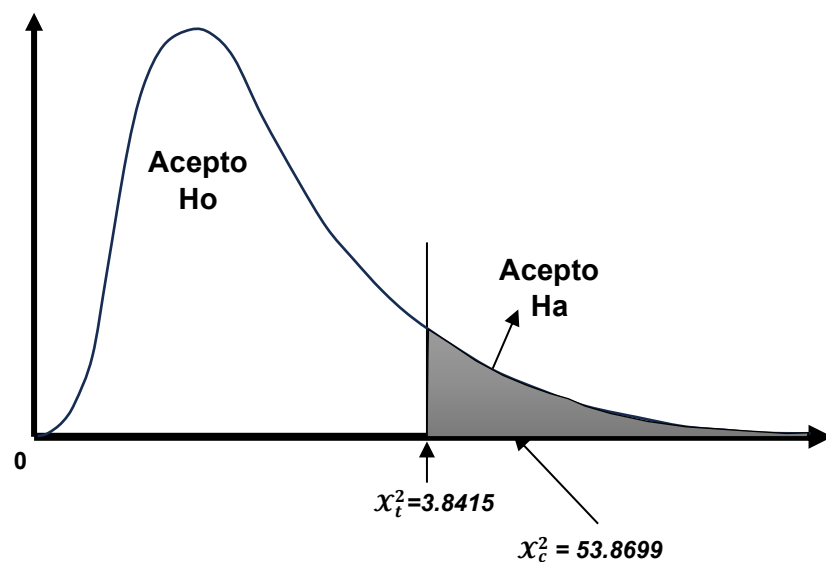
$Z_{\alpha/2} = \pm 1.96$ Puntos críticos de la distribución normal estandarizada, que divide las regiones de rechazo y aceptación de la hipótesis nula.

$$gl = k - 1 \Rightarrow gl = 2 - 1 = 1$$

$$\chi^2_{1,0.05} = 3.8415$$

$$\chi^2_c = LR \text{ Statistic} = 53.8699$$

Figura 12. Distribución Chi2



Se emplea un criterio de decisión que consiste en determinar el valor del estadístico y compararlo con el valor crítico obtenido de tablas. Cuando el valor calculado es inferior al punto crítico ($\text{Chi}2 = 3.8415$), se acepta la hipótesis nula, lo que implica que las variables explicativas no ejercen un efecto significativo sobre la variable dependiente. Por el contrario, si el valor del estadístico es mayor que el punto crítico, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las variables explicativas tienen un impacto significativo.

En la tabla de regresión, se puede observar que el valor del Estadístico LR del modelo seleccionado es de 53.8699, el cual se compara con el valor tabulado. Como resultado, se observa que el valor estimado de la regresión es mayor, lo que indica que se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula estadística. Por lo tanto, se puede afirmar que una buena Calidad

de Servicio de Cuna Mas en la Municipalidad distrital de Castillo Grande es capaz de explicar significativamente La Satisfacción de los usuarios en dicha Institución. Además, Se obtiene un valor de significancia global en la estimación inferior al 5%, lo que confirma la aceptación de la hipótesis planteada.

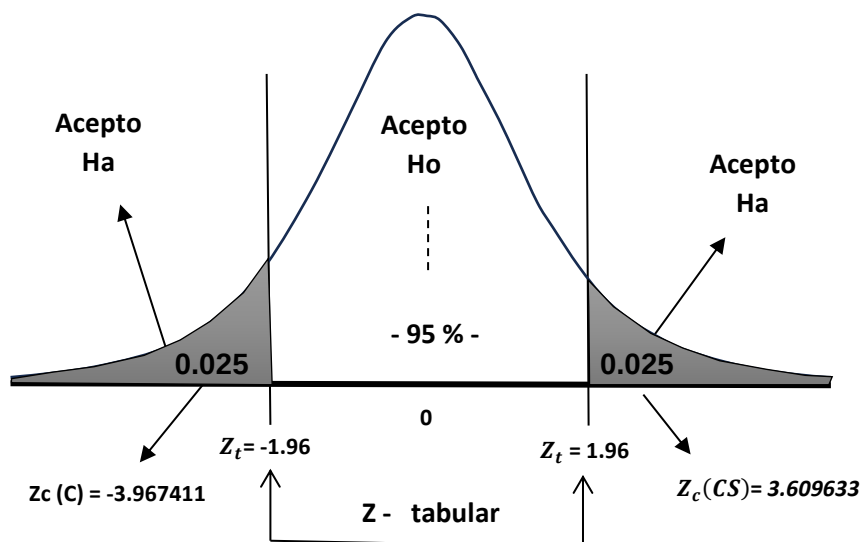
B. Prueba de relevancia Individual

El análisis de la relevancia individual de la Calidad de Servicio en la satisfacción del servicio de cunas en el distrito de Castillo Grande se realiza de manera similar al análisis de relevancia global, pero evaluando cada variable explicativa por separado. Utilizando un nivel de significancia del 5%, este análisis, a diferencia del global, presenta dos regiones de rechazo considerando la hipótesis nula y dos puntos críticos que las delimitan. La hipótesis se entiende de la siguiente manera:

$H_0: \beta_i = 0$ (La variable “Calidad de Servicios” (CS) no es significativo en el modelo para explicar la Satisfacción de las familias usuarias del programa Cuna Mas en el Distrito de Castillo Grande región Huánuco).

$H_1: \beta_i \neq 0$ (La variable “Calidad de Servicios” (CS) es significativo en el modelo para explicar la Satisfacción de las familias usuarias del programa Cuna Mas en el Distrito de Castillo Grande región Huánuco.)

Figura 13. Distribución normal estándar



❖ **Análisis respecto a Intercepto.**

$$Z_c(c) = \frac{-8.336269}{2.101186} = -3.967411$$

Como el Z_c del intercepto cae en la zona de la hipótesis nula, esto nos indica que es estadísticamente significativo ($p < 0.05$) y negativo (-3.967411). Esto sugiere que, manteniendo constantes las otras variables estudiadas en el modelo, el desempeño laboral tiene un valor predicho de $B_0 = -8.336269$, lo que nos indica que la influencia respecto al desempeño laboral es negativa.

❖ **Análisis respecto a la variable: Relaciones Interpersonales.**

$$Z_c(CS) = \frac{3.692254}{1.022889} = 3.609633$$

El análisis muestra que el estadístico Z calculado (Z_c) para la variable 'Relaciones Interpersonales' (CS) es 3.609633. Dado que este valor excede el valor crítico de Z a un nivel de significancia del 5% (generalmente ± 1.96 para una prueba de dos colas), se rechaza la hipótesis nula de que el coeficiente de CS es igual a cero. Esto indica que "Calidad de Servicios" tiene un efecto estadísticamente significativo sobre el "Satisfacción de las Familias Usuarias de Cuna Mas en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande y el $B_1 = 3.692254$, confirmando la influencia positiva de las Calidad de Servicios en la Satisfacción de las Familias Usuarias en dicho distrito.

4.4.6. Análisis de efectos marginales

Con el propósito de proporcionar una interpretación más exacta de los resultados del estudio, se llevó a cabo el análisis de los efectos marginales, los cuales en la teoría económica se conocen como elasticidades. Estos valores permiten comprender la magnitud del cambio en la variable "Calidad de Servicio", dado una variación en cada una de las variables independientes; Siendo Y una variable cualitativa se realizó el análisis de elasticidades.

❖ **Análisis marginal respecto:** Calidad de Vida

$$\frac{\Delta Prob\left(Y_i=\frac{1}{x_i}\right)}{\Delta X_i} = 55.054\%$$

Según el valor obtenido, podemos concluir que si se mejora “La Calidad de Servicio en Cuna Mas de la Municipalidad del Distrito de Castillo Grande este percibe que existe una probabilidad del 55.054% de que la Satisfacción de las Familias Usuarias del programa Nacional Cuna Mas en el Distrito de Castillo Grande en la región Huánuco se incrementaría.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Relación entre Variables

El objetivo principal abordado en el presente estudio fue Determinar si la Calidad del Servicio influye en La satisfacción de las familias beneficiarias del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco.

Efectivamente se encontró evidencia de que la Calidad de Servicio ofertado en el programa CUNA MAS influye en la Satisfacción del Usuario Servicio recibido, esta influencia es del 65.17% en la satisfacción del Usuario cuando aumente la calidad de servicio.

Caridad y López-Boo (2015); Cumian (2018) y Rodríguez (2010), coincide con nuestro trabajo de investigación al señalar de que Se destaca el compromiso de muchas madres en su papel de cuidadoras, evidenciado por un trato cariñoso hacia los niños y la ejecución de las actividades de cuidado con dedicación y calidad.

5.2. Concordancia con Otros Resultados

De acuerdo con el propósito principal, nuestros hallazgos concuerdan con Aliaga (2022) que en su conclusión encuentra efectivamente se relaciona la gestión del servicio y satisfacción en el servicio del PNCM.; Además, Cuenca (2019) refiere que la satisfacción del usuario está determinada por la calidad y efectividad del servicio brindado, específicamente en este contexto, el servicio de cuidado diurno ofrecido por un programa social dirigido, por otro lado Ramirez (2022) demostró el 100% de los usuarios del centro poblado San Isidro, en el Distrito de Corrales, se encuentran plenamente satisfechos con el servicio proporcionado por el Programa Cuna Más, del mismo modo Reto (2020) concluyo que en cuanto a la calidad del servicio del Programa Cuna Más en Sullana durante 2019, los usuarios expresaron un alto nivel de satisfacción en todas sus dimensiones, en un porcentaje menor al cincuenta por ciento, siendo la de mayor dentro de ellas la de cumplimiento de promesa, de donde se puede concluir que se está brindando un servicio de calidad lo que se evidencia en los

resultados, y y así mismo Velásquez (2021), el cual concluyo se evidencia que la gestión del servicio impacta directamente en la satisfacción de las familias beneficiarias. Se observa una fuerte correlación ($r=0.783$) y un nivel de significancia estadística ($p=0.024$) entre las variables analizadas. Sin embargo, Pillaca (2021) concluye que la calidad de servicios está a nivel regular, observando la preparación formativa del recurso humano. Estas afirmaciones concuerdan de que la Calidad de Servicio que brinda CUNA MAS está relacionado en forma alta la cual permite aceptar la hipótesis de investigación planteada.

CONCLUSIONES

1. Basándose en la verificación de la hipótesis a través de las pruebas de relevancia global e individual, así como en el análisis causal, es posible concluir que la calidad del servicio influye positivamente y significativamente en la satisfacción de familias beneficiarias del servicio Cuidado Diurno del programa nacional Cuna Más en el Distrito de Castillo Grande, región Huánuco.
2. Los niveles de la Variable Satisfacción de las familias parte del programa CUNA MAS según su percepción de sus beneficiarios fueron regular (46.67%), inadecuada (29.33%) y adecuado (24%).
3. Los niveles en la Variable Calidad de Servicio del programa CUNA MAS se identificó los siguientes niveles de percepción de los beneficiarios, fueron regular (53.33%), inadecuada (25.33%) y adecuado (21.33%).
4. En referencia a la probabilidad de que mejora la Calidad de Servicio, existe una probabilidad del 55.054% de que la Satisfacción de los usuarios del programa CUNA MAS mejoraría en el tiempo.

RECOMENDACIONES

1. Según los resultados obtenidos, se sugiere que futuras investigaciones sobre este tema amplíen su alcance a nivel provincial, regional y nacional, con el fin de identificar la variable principal que afecta esta problemática
2. En la Variable Satisfacción de los usuarios del programa CUNA MAS en las próximas investigaciones se debe estudiar sobre el grado de satisfacción de los servicios involucrados en nutrición y alimentación, Aprendizaje Infantil, Salud infantil, trato a los niños y padres de familia.
3. En la Variable Calidad de Servicio del programa CUNA MAS en las próximas investigaciones se debe analizar esta variable según la calidad de servicios en la preparación de alimentos, en enseñanza aprendizaje, cuidado de la salud, y trato a niños y padres
4. Se debe capacitar a las personas involucradas en los programas de CUNA MAS en diferentes temas de acuerdo con el proceso del servicio para elevar el nivel de satisfacción del programa.

REVISIÓN BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, P. (2022). *Influencia de la dinámica de formación de los recursos humanos del Programa Nacional Cuna Más en la aplicación de la estrategia del componente de Desarrollo y Aprendizaje Infantil, en las niñas y niños usuarios en la modalidad: Servicio de Cuidado Diurno*. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16913>
- Aliaga, N. (2021). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, provincia de San Pablo, 2021*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80830>
- Altuna, B. (2016). *Empatía y moralidad: las dimensiones psicológicas y filosóficas de una relación compleja*. Ediciones Complutense .- Revista de Filosofía. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/186494170>
- Bermejo, J. C. (2011). *Empatía y ecpatía*. Obtenido de https://fundacionmetta.org/contenidos/cursos/EMPATIA_Y_ECPATIA.pdf
- Cabrera, F. A., Aneas, A., Donoso, T., & Del Campo, J. (2010). *Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis*. Revista de Educación - ResearchGate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/41206269_Valoracion_de_la_satisfaccion_de_usuarios_de_programas_sociales_propuesta_de_un_modelo_de_analisis
- Cañon, M. F., Marín, D., & Fasanelli, R. (2018). *Pensando en la salud de niños y niñas, el aporte desde las representaciones sociales*. Core. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/195739963.pdf>
- Casas, D. Y. (2020). *Gestión administrativa y responsabilidad social del Programa Nacional “Cuna Más” en el distrito de La Esperanza - Trujillo, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50112>

- Casaverde, J. (2021). *Satisfacción familiar y satisfacción con la vida madres beneficiarias de un programa social - La Mar - Ayacucho – 2021*. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25579>
- Cespedes, L., Roveglia, A., & Coppari, N. (2014). *Satisfacción familiar en adolescentes de un colegio privado de asunción*. Eureka. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/905594/eureka-11-1-12.pdf>
- Chamba, M. (2021). *Servicio de acompañamiento y satisfacción de familias beneficiarias del programa Cuna Más en el distrito de Canaria, 2021*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95595>
- Colomer, C., Revuelta, J., Mercer, R., Pérez, R., & Rajmil, L. (2004). *La salud y el sistema sanitario desde la perspectiva de genero y clase social*. Scielo, 18(4). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112004000400009&script=sci_arttext
- Cuenca, J. (2019). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*. Programa Nacional Cuna Más. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39758>
- Cumian, C. E. (2020). *El hogar y la protección de la infancia : modelo arquitectónico de internación colectiva en residencias estatales de la Región Metropolitana de Santiago*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178644>
- CUNA MÁS;. (2022). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/institucional>
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medicion*. *Revista Innovar Journal*, 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Enciclopedia Humanidades. (2021). *Enciclopedia Humanidades*. Obtenido de <https://humanidades.com/tiempo/>
- Equipo editorial Argentina. (2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>

- Eslava, J. N. (2019). *Percepción de la calidad de servicio en programas sociales en agencias del banco de la Nación de Tingo María y Huánuco*.
- Fernandez, I., López, B., & Marquez, M. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/42831/41141>
- García, A. M. (2017). *El tiempo a lo largo del tiempo*. Scielo, 11(3). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2017000300002&script=sci_arttext
- Izquierdo, J. R. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*. Revista Científica Horizonte Empresarial, 8(1). Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Jiménez, C. G., Araya, L., & Rojas, J. (2020). *Calidad de servicio como área de investigación en educación superior*. Revista Internciencia, 45(7), 329-337. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/html/>
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Revista Digital Buenos Aires(73). Obtenido de <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- OPS, O. (2023). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>
- Pastor, R., Nashiki, R. M., & Pérez, M. Á. (2009). *El desarrollo y aprendizaje infantil, y su observación*. Mexico: Puentes para Crecer. Obtenido de https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/Desarrollo_y_aprendizaje_infantil_y_su_observacion_Pastor_Nashiki_y_Perez.pdf
- Pérez, R. A. (2001). *Estrategias de comunicación*. Ariel, Barcelona - España: Iberoamericana de Comunicadores. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35326056/hologramatica2-V1_pp131-160-libre.pdf?1414599792=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DHologramatica2_V1_pp131_160.pdf&Expires=1691680978&Signature=aGjtwZoxRFk2y9AQUkXi77fGq5XtZuulwVkm diluiW2unDH

- Pillaca, L. A. (2021). *Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay, 2021*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78044>
- Polo, Y. A. (2018). *La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, de la empresa Yomiqui E.I.R.L Trujillo*. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14957/polocaldero_n_yodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Programa Nacional Cuna Más. (2023). *Cuna Más*. Obtenido de <https://www.gob.pe/cunamas>
- Ramirez, B. R. (2022). *Programa Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en centro de atención del centro poblado San Isidro - distrito Corrales*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95165>
- Requeana, M. V., & Serrano, G. C. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Ribera, Front, L., & García, X. (2014). *El estudio de las desigualdades sociales en la salud infantil y adolescente en España*. Cross Mark. Obtenido de https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/gv28n4/revision.pdf
- Rios, M. (2021). *Programa nacional Cuna Más y el desarrollo infantil de niños de 6 a 36 meses, distrito de Moyobamba – 2021*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81888>
- Rodriguez, H., Luján, I., Díaz, C., Rodríguez, J. C., & Gonzáles, Y. (2018). *Satisfacción familiar, comunicación e inteligencia emocional*. INFAD Revista de Psicología. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3498/349855553013/html/>
- Rodriguez, L. X. (2017). *Satisfacción familiar en los estudiantes del nivel secundaria de la institución educativa Pedro Nolasco, Nuevo Chimbote 2017*. Obtenido de

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4594/Tesis_56455.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Scielo. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext
- Romero, C. M., & Sáenz, J. A. (2018). *Calidad en los servicios sociales*. Obtenido de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000095.pdf>
- Russo, S. (2020). *La educación alimentaria de los niños*. Infad - revista de psicología, 1(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3498/349863388050/349863388050.pdf>
- Sandoval, J. L. (2018). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa RVJ Climotos S.R.L.* Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4596>
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. CienciaUAT, 15(2). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085&script=sci_arttext
- Suárez, S. (2001). *Alimentación infantil: Asesoramiento nutricional*. Farmacia pediátrica, 15(6). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-13015469>
- Tercero, G., & Lavielle, M. D. (2013). *Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA) en escolares y adolescentes mexicanos: datos normativos*. Scielo. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-33252013000500005&script=sci_arttext
- Velásquez, E. (2021). *Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75113>

Villaizán, C. (2011). Nutrición infantil. *Presentación child nutrition*. Cielo. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1139-76322011000400001&script=sci_arttext

Zapata, B. E., & Restrepo, J. H. (2012). *Aprendizajes relevantes para los niños y las niñas en la primera infancia*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/773/77325885003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA DE POS GRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

MENTIÓN: PROYECTOS DE INVERSION

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de la tesis de grado de maestro denominado: **INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE REGIÓN HUÁNUCO**. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración. Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

MARCAR CON X LA ALTERNATIVA O COMPLETAR SEGÚN CORRESPONDA.

I. CALIDAD DE SERVICIO

N°	Preguntas	Percepción de la Dimensión				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Dimensión 01: Elementos Tangibles						
1	¿Los ambientes que utiliza CUNA MAS están en condiciones adecuadas?					
2	¿El personal que atiende en CUNA MAS se encuentra uniformado?					
Dimensión 02: Cumplimiento de Promesa						
3	¿Le brindan el servicio que le ofrecieron antes de usar CUNA MAS?					
4	¿Le da confianza el servicio que recibe en CUNA MAS?					
Dimensión 03: Actitud de Servicio						
5	¿El personal que atiende en CUNA MAS muestra buena disposición de servicio?					
6	¿Existe actitud proactiva por parte del personal que atiende en CUNA MAS?					
Dimensión 04: Competencia del Personal						
7	¿El personal que atiende en CUNA MAS es competente y efectivo?					
8	¿El personal de CUNA MAS posee el conocimiento adecuado para el desarrollo de sus actividades?					
Dimensión 05: Empatía						
9	¿El personal que atiende en CUNA MAS están dispuesto a atenderlo cuando usted lo requiere?					
10	¿Existe buena comunicación entre el personal que atiende en CUNA MAS y los padres de familias?					

II. SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CUNA MAS

N°	Preguntas	Percepción de la Dimensión				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Dimensión 06: Validez						
11	¿Considera usted que la atención que brinda CUNA MAS es correcta en el servicio que se brinda?					
12	¿Considera que la atención del personal que atiende CUNA MAS es eficiente?					
13	¿Considera usted que los trabajadores CUNA MAS trabajan coordinadamente?					
14	¿Le comunican en el tiempo oportuno alguna complicación que presenta su hijo?					
Dimensión 07: Lealtad						
15	¿Se siente seguro con el servicio que le brinda CUNA MAS?					
16	¿Recomendaría el uso del servicio de CUNAS MAS a las madres de familia de otras zonas del distrito de Castillo Grande?					
17	¿Recibe orientación continua acerca del servicio que brinda CUNA MAS?					
18	¿Se siente comprometido con el servicio que brinda CUNA MAS?					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 2. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
I. PROBLEMA GENERAL:	I. OBJETIVO GENERAL:	I. HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE 1:	1) NIVEL DE INVESTIGACIÓN Aplicada
¿La calidad del servicio influye en la satisfacción de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco?	Determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco	La calidad del servicio influye en la satisfacción de familias beneficiarias del servicio Cuidado Diurno del programa nacional Cuna Más en el Distrito de Castillo Grande, región Huánuco.	CALIDAD DE SERVICIO INDICADORES Ambientes adecuados Personal uniformado Servicio adecuado Confianza Buena Disposición Actitud Proactiva	2) TIPO DE INVESTIGACIÓN Transversal 3)NIVEL DE INVESTIGACIÓN Explicativo 3) MÉTODOS Hipotético - Deductivo 4) DISEÑO No experimental
II. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	II. OBJETIVO ESPECÍFICOS:			5) POBLACIÓN Y MUESTRA 72 usuarios del servicio Diurno de CUNA MAS Castillo Grande
¿Cuáles son los niveles de satisfacción de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco?	Medir los niveles de satisfacción de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco.		Personal Competente Conocimiento de su trabajo Facilidad de Contacto Buena Comunicación	6) UNIDAD DE ANÁLISIS Funcionarios y servidores de las Entidades del Estado 7) TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

¿Cuáles son los niveles de calidad de servicio de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco?

Medir los niveles de calidad de servicio de las familias usuarias del servicio cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más en el distrito de Castillo Grande, región Huánuco.

VARIABLE 2:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INDICADORES

Atención Correcta

Eficacia

Seguridad de cumplimiento

Compromiso del usuario

Registro documental, Entrevista, Encuesta, Observación.

8) TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Estadística Descriptiva

9) FUENTE DE DATOS

Encuesta tipo cuestionario

Anexo 03. Data de la investigación

N°	SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CUNA MAS																
	VALIDEZ							LEALTAD							V1		
	P1	P2	P3	P4	D1	NIVEL	SCALA	P5	P6	P7	P8	D2	NIVEL	SCALA	V1	NIVEL	SCALA
1	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	2	2	2	8	BAJO	1	16	BAJO	1
2	2	1	1	2	6	BAJO	1	2	2	2	1	7	BAJO	1	13	BAJO	1
3	2	2	2	1	7	BAJO	1	2	5	2	2	11	MEDIO	2	18	BAJO	1
4	1	4	5	4	14	MEDIO	2	2	2	2	4	10	BAJO	1	24	MEDIO	2
5	2	2	1	2	7	BAJO	1	2	2	1	1	6	BAJO	1	13	BAJO	1
6	2	2	2	2	8	BAJO	1	1	5	2	2	10	BAJO	1	18	BAJO	1
7	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	2	2	2	8	BAJO	1	16	BAJO	1
8	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	4	2	2	10	BAJO	1	18	BAJO	1
9	2	2	4	4	12	MEDIO	2	2	2	1	2	7	BAJO	1	19	BAJO	1
10	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	2	2	2	8	BAJO	1	16	BAJO	1
11	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	2	2	2	8	BAJO	1	16	BAJO	1
12	2	2	2	5	11	MEDIO	2	2	2	2	2	8	BAJO	1	19	BAJO	1
13	2	5	4	2	13	MEDIO	2	2	2	2	5	11	MEDIO	2	24	MEDIO	2
14	2	2	5	2	11	MEDIO	2	2	2	2	2	8	BAJO	1	19	BAJO	1
15	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	2	2	2	8	BAJO	1	16	BAJO	1
16	2	2	1	2	7	BAJO	1	2	2	1	2	7	BAJO	1	14	BAJO	1
17	2	5	2	2	11	MEDIO	2	2	2	4	2	10	BAJO	1	21	MEDIO	2
18	2	2	2	2	8	BAJO	1	4	2	2	2	10	BAJO	1	18	BAJO	1
19	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	2	2	2	8	BAJO	1	16	BAJO	1
20	5	2	2	2	11	MEDIO	2	1	2	2	2	7	BAJO	1	18	BAJO	1
21	1	2	4	2	9	BAJO	1	2	4	2	3	11	MEDIO	2	20	BAJO	1
22	2	2	2	2	8	BAJO	1	2	1	2	3	8	BAJO	1	16	BAJO	1

N°	SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CUNA MAS																
	VALIDEZ							LEALTAD							V1		
	P1	P2	P3	P4	D1	NIVEL	SCALA	P5	P6	P7	P8	D2	NIVEL	SCALA	V1	NIVEL	SCALA
23	2	2	2	3	9	BAJO	1	2	2	2	3	9	BAJO	1	18	BAJO	1
24	2	2	2	3	9	BAJO	1	2	2	2	2	8	BAJO	1	17	BAJO	1
25	4	3	2	5	14	MEDIO	2	2	2	4	2	10	BAJO	1	24	MEDIO	2
26	2	3	4	1	10	BAJO	1	3	3	2	2	10	BAJO	1	20	BAJO	1
27	2	3	1	3	9	BAJO	1	3	4	3	3	13	MEDIO	2	22	MEDIO	2
28	3	3	2	3	11	MEDIO	2	3	3	3	1	10	BAJO	1	21	MEDIO	2
29	3	3	2	3	11	MEDIO	2	3	3	4	2	12	MEDIO	2	23	MEDIO	2
30	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	24	MEDIO	2
31	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	24	MEDIO	2
32	3	5	3	4	15	MEDIO	2	3	5	3	3	14	MEDIO	2	29	MEDIO	2
33	3	3	5	3	14	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	26	MEDIO	2
34	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	24	MEDIO	2
35	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	4	3	3	13	MEDIO	2	25	MEDIO	2
36	4	3	5	3	15	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	27	MEDIO	2
37	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	24	MEDIO	2
38	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	4	3	13	MEDIO	2	25	MEDIO	2
39	5	4	3	3	15	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	27	MEDIO	2
40	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	24	MEDIO	2
41	5	3	3	3	14	MEDIO	2	3	3	3	1	10	BAJO	1	24	MEDIO	2
42	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	24	MEDIO	2
43	3	3	4	3	13	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	25	MEDIO	2
44	5	4	3	3	15	MEDIO	2	3	3	3	5	14	MEDIO	2	29	MEDIO	2
45	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	24	MEDIO	2
46	3	5	3	3	14	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	26	MEDIO	2

N°	SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CUNA MAS																
	VALIDEZ							LEALTAD							V1		
	P1	P2	P3	P4	D1	NIVEL	SCALA	P5	P6	P7	P8	D2	NIVEL	SCALA	V1	NIVEL	SCALA
47	3	3	3	4	13	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	25	MEDIO	2
48	3	4	3	4	14	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	26	MEDIO	2
49	3	3	3	4	13	MEDIO	2	3	3	3	3	12	MEDIO	2	25	MEDIO	2
50	3	4	3	4	14	MEDIO	2	4	3	3	3	13	MEDIO	2	27	MEDIO	2
51	3	4	3	4	14	MEDIO	2	4	4	4	3	15	MEDIO	2	29	MEDIO	2
52	3	4	3	4	14	MEDIO	2	4	4	4	3	15	MEDIO	2	29	MEDIO	2
53	4	4	3	5	16	MEDIO	2	4	3	4	4	15	MEDIO	2	31	MEDIO	2
54	4	4	3	4	15	MEDIO	2	4	4	4	3	15	MEDIO	2	30	MEDIO	2
55	4	4	4	4	16	MEDIO	2	4	4	4	4	16	ALTO	3	32	ALTO	3
56	4	4	4	4	16	MEDIO	2	4	4	4	4	16	ALTO	3	32	ALTO	3
57	4	4	3	4	15	MEDIO	2	4	4	4	4	16	ALTO	3	31	MEDIO	2
58	3	3	4	5	15	MEDIO	2	4	4	3	4	15	MEDIO	2	30	MEDIO	2
59	4	4	4	4	16	MEDIO	2	4	4	4	4	16	ALTO	3	32	ALTO	3
60	4	4	4	4	16	MEDIO	2	4	4	4	4	16	ALTO	3	32	ALTO	3
61	4	4	4	4	16	MEDIO	2	4	4	3	4	15	MEDIO	2	31	MEDIO	2
62	4	4	4	4	16	MEDIO	2	4	4	4	4	16	ALTO	3	32	ALTO	3
63	3	4	4	5	16	MEDIO	2	4	4	4	4	16	ALTO	3	32	ALTO	3
64	4	4	4	4	16	MEDIO	2	4	4	4	4	16	ALTO	3	32	ALTO	3
65	4	5	4	5	18	ALTO	3	4	5	4	4	17	ALTO	3	35	ALTO	3
66	4	5	5	5	19	ALTO	3	5	5	4	3	17	ALTO	3	36	ALTO	3
67	4	5	5	5	19	ALTO	3	5	5	5	4	19	ALTO	3	38	ALTO	3
68	3	5	3	5	16	MEDIO	2	5	5	5	4	19	ALTO	3	35	ALTO	3
69	5	5	5	5	20	ALTO	3	5	5	5	5	20	ALTO	3	40	ALTO	3
70	5	5	5	5	20	ALTO	3	5	5	5	5	20	ALTO	3	40	ALTO	3

N°	SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CUNA MAS																
	VALIDEZ							LEALTAD							V1		
	P1	P2	P3	P4	D1	NIVEL	SCALA	P5	P6	P7	P8	D2	NIVEL	SCALA	V1	NIVEL	SCALA
71	5	5	5	5	20	ALTO	3	5	5	5	5	20	ALTO	3	40	ALTO	3
72	5	5	5	5	20	ALTO	3	5	5	5	5	20	ALTO	3	40	ALTO	3
73	5	5	4	5	19	ALTO	3	5	5	5	5	20	ALTO	3	39	ALTO	3
74	5	5	5	5	20	ALTO	3	4	5	3	3	15	MEDIO	2	35	ALTO	3
75	5	5	5	5	20	ALTO	3	5	5	5	5	20	ALTO	3	40	ALTO	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO																											
	ELEMENTOS TANGIBLES					CUMPLIMIENTO DE PROMESAS					ACTITUD DE SERVICIO					COMPETENCIA DEL PERSONAL				EMPATÍA						V2		
	P9	P10	D3	NIVEL	SCALA	P11	P12	D4	NIVEL	SCALA	P13	P14	D5	NIVEL	SCALA	P15	P16	D6	NIVEL	SCALA	P17	P18	D7	NIVEL	SCALA	V2	NIVEL	SCALA
1	3	1	4	BAJO	1	1	1	2	BAJO	1	1	1	2	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	1	3	BAJO	1	15	BAJO	1
2	1	1	2	BAJO	1	1	1	2	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	1	3	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	15	BAJO	1
3	1	2	3	BAJO	1	2	1	3	BAJO	1	5	2	7	MEDIO	2	1	2	3	BAJO	1	2	5	7	MEDIO	2	23	BAJO	1
4	1	2	3	BAJO	1	2	1	3	BAJO	1	2	1	3	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	17	BAJO	1
5	5	1	6	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	4	2	6	MEDIO	2	24	BAJO	1
6	5	2	7	MEDIO	2	2	5	7	MEDIO	2	2	5	7	MEDIO	2	2	1	3	BAJO	1	1	2	3	BAJO	1	27	MEDIO	2
7	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	5	2	7	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	23	BAJO	1
8	2	5	7	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	4	2	6	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	25	BAJO	1
9	4	2	6	MEDIO	2	2	1	3	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	1	3	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	20	BAJO	1
10	2	3	5	BAJO	1	4	2	6	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	4	2	6	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	25	BAJO	1
11	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	5	2	7	MEDIO	2	2	5	7	MEDIO	2	2	5	7	MEDIO	2	29	MEDIO	2
12	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	5	2	7	MEDIO	2	23	BAJO	1
13	5	1	6	MEDIO	2	2	5	7	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	1	2	3	BAJO	1	5	2	7	MEDIO	2	27	MEDIO	2

N°	CALIDAD DE SERVICIO																											
	ELEMENTOS TANGIBLES					CUMPLIMIENTO DE PROMESAS					ACTITUD DE SERVICIO					COMPETENCIA DEL PERSONAL				EMPATÍA						V2		
	P9	P10	D3	NIVEL	SCALA	P11	P12	D4	NIVEL	SCALA	P13	P14	D5	NIVEL	SCALA	P15	P16	D6	NIVEL	SCALA	P17	P18	D7	NIVEL	SCALA	V2	NIVEL	SCALA
14	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	20	BAJO	1
15	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	20	BAJO	1
16	2	2	4	BAJO	1	2	5	7	MEDIO	2	5	2	7	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	26	BAJO	1
17	2	3	5	BAJO	1	2	4	6	MEDIO	2	2	1	3	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	22	BAJO	1
18	5	2	7	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	2	5	7	MEDIO	2	26	BAJO	1
19	2	2	4	BAJO	1	3	2	5	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	5	2	7	MEDIO	2	2	2	4	BAJO	1	24	BAJO	1
20	2	2	4	BAJO	1	3	2	5	BAJO	1	2	1	3	BAJO	1	2	3	5	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	21	BAJO	1
21	2	2	4	BAJO	1	3	2	5	BAJO	1	4	2	6	MEDIO	2	2	3	5	BAJO	1	2	2	4	BAJO	1	24	BAJO	1
22	2	2	4	BAJO	1	3	2	5	BAJO	1	2	3	5	BAJO	1	3	3	6	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	27	MEDIO	2
23	3	3	6	MEDIO	2	1	2	3	BAJO	1	2	3	5	BAJO	1	4	3	7	MEDIO	2	2	3	5	BAJO	1	26	BAJO	1
24	3	3	6	MEDIO	2	3	2	5	BAJO	1	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	2	3	5	BAJO	1	28	MEDIO	2
25	3	3	6	MEDIO	2	3	2	5	BAJO	1	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	4	1	5	BAJO	1	29	MEDIO	2
26	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	1	4	BAJO	1	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	29	MEDIO	2
27	3	3	6	MEDIO	2	5	2	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	32	MEDIO	2
28	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	1	4	BAJO	1	29	MEDIO	2
29	3	1	4	BAJO	1	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	28	MEDIO	2
30	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	32	MEDIO	2
31	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	31	MEDIO	2
32	3	3	6	MEDIO	2	3	5	8	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	32	MEDIO	2
33	3	3	6	MEDIO	2	1	3	4	BAJO	1	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	29	MEDIO	2
34	3	5	8	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	33	MEDIO	2
35	3	3	6	MEDIO	2	3	5	8	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	32	MEDIO	2
36	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	30	MEDIO	2

N°	CALIDAD DE SERVICIO																											
	ELEMENTOS TANGIBLES					CUMPLIMIENTO DE PROMESAS					ACTITUD DE SERVICIO					COMPETENCIA DEL PERSONAL				EMPATÍA						V2		
	P9	P10	D3	NIVEL	SCALA	P11	P12	D4	NIVEL	SCALA	P13	P14	D5	NIVEL	SCALA	P15	P16	D6	NIVEL	SCALA	P17	P18	D7	NIVEL	SCALA	V2	NIVEL	SCALA
37	3	3	6	MEDIO	2	3	5	8	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	34	MEDIO	2
38	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	5	3	8	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	32	MEDIO	2
39	3	3	6	MEDIO	2	3	5	8	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	33	MEDIO	2
40	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	30	MEDIO	2
41	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	30	MEDIO	2
42	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	32	MEDIO	2
43	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	33	MEDIO	2
44	3	4	7	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	34	MEDIO	2
45	3	4	7	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	34	MEDIO	2
46	3	4	7	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	34	MEDIO	2
47	4	4	8	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	34	MEDIO	2
48	4	4	8	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	37	MEDIO	2
49	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	40	MEDIO	2
50	4	4	8	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	38	MEDIO	2
51	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	40	MEDIO	2
52	4	4	8	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	38	MEDIO	2
53	4	3	7	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	37	MEDIO	2
54	3	4	7	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	3	4	7	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	37	MEDIO	2
55	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	40	MEDIO	2
56	4	4	8	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	38	MEDIO	2
57	4	4	8	MEDIO	2	4	3	7	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	3	3	6	MEDIO	2	37	MEDIO	2
58	4	3	7	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	39	MEDIO	2
59	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	40	MEDIO	2

N°	CALIDAD DE SERVICIO																											
	ELEMENTOS TANGIBLES					CUMPLIMIENTO DE PROMESAS					ACTITUD DE SERVICIO					COMPETENCIA DEL PERSONAL				EMPATÍA						V2		
	P9	P10	D3	NIVEL	SCALA	P11	P12	D4	NIVEL	SCALA	P13	P14	D5	NIVEL	SCALA	P15	P16	D6	NIVEL	SCALA	P17	P18	D7	NIVEL	SCALA	V2	NIVEL	SCALA
60	4	5	9	ALTO	3	5	4	9	ALTO	3	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	42	ALTO	3
61	3	4	7	MEDIO	2	5	4	9	ALTO	3	4	4	8	MEDIO	2	4	5	9	ALTO	3	4	5	9	ALTO	3	42	ALTO	3
62	4	5	9	ALTO	3	5	4	9	ALTO	3	4	4	8	MEDIO	2	4	5	9	ALTO	3	4	5	9	ALTO	3	44	ALTO	3
63	4	5	9	ALTO	3	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	4	5	9	ALTO	3	4	4	8	MEDIO	2	42	ALTO	3
64	4	5	9	ALTO	3	5	4	9	ALTO	3	4	5	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	4	5	9	ALTO	3	46	ALTO	3
65	4	5	9	ALTO	3	5	4	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	3	8	MEDIO	2	5	5	10	ALTO	3	46	ALTO	3
66	4	4	8	MEDIO	2	4	4	8	MEDIO	2	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	4	9	ALTO	3	45	ALTO	3
67	5	5	10	ALTO	3	5	4	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	3	5	8	MEDIO	2	5	5	10	ALTO	3	47	ALTO	3
68	5	5	10	ALTO	3	3	5	8	MEDIO	2	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	48	ALTO	3
69	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	3	8	MEDIO	2	3	5	8	MEDIO	2	5	4	9	ALTO	3	45	ALTO	3
70	5	5	10	ALTO	3	4	5	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	49	ALTO	3
71	5	4	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	49	ALTO	3
72	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	50	ALTO	3
73	4	5	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	4	5	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	48	ALTO	3
74	5	4	9	ALTO	3	4	5	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	48	ALTO	3
75	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	4	9	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	5	5	10	ALTO	3	49	ALTO	3