

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DEL SERVICIO
DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA
MÁS RELACIONADO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DISTRITO
DE BELLAVISTA, 2017**

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

Bachiller: FRANK YOSSEL TROYES DÍAZ

Asesor:

Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO

Cajamarca – Perú

2019

COPYRIGHT © 2019 by
FRANK YOSSEL TROYES DÍAZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS APROBADA:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DEL SERVICIO
DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA
MÁS RELACIONADO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DISTRITO
DE BELLAVISTA, 2017**

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

Bachiller: FRANK YOSSEL TROYES DÍAZ

JURADO EVALUADOR

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Asesor

Dr. Juan J. Julio Vera Abanto.
Jurado Evaluador

Dr. Julio N. Sánchez De La Puente
Jurado Evaluador

Dr. Doris T. Castañeda Abanto
Jurado Evaluador

Cajamarca - Perú

2019



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD



Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU

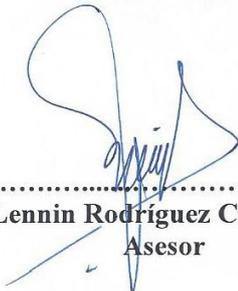
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

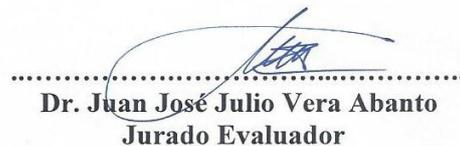
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

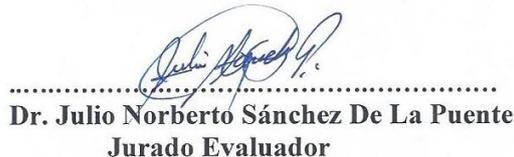
Siendo las *11:00* horas del día 18 de julio de dos mil diecinueve, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO** y, **Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE**, **Dra. DORIS TERESA CASTAÑEDA ABANTO**, y en calidad de Asesor el **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS RELACIONADO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE BELLAVISTA, 2017**; presentada por el **Bach. en Enfermería FRANK YOSSEL TROYES DÍAZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *Aprobar*... con la calificación de *10 (Excelente)*... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Enfermería FRANK YOSSEL TROYES DÍAZ**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *12:00* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Asesor


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente
Jurado Evaluador


.....
Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Jurado Evaluador

Dedico este trabajo:

A mi madre y a cada persona que es mi ejemplo de fuerza, valor, constancia y superación; que con su ejemplo, apoyo y mentoría han hecho posible que pueda llegar a este punto de desarrollo profesional.

Agradecimiento:

Agradezco a las familias usuarias que fueron partícipes del presente estudio de investigación.

A las personas que con su asesoramiento y sugerencias constantes hicieron posible que desarrolle la investigación de manera satisfactoria.

"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"

Jhon Dewey.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	v
AGRAECIMIENTO	vi
EPÍGRAFE	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
Problema General:.....	3
Problemas específicos:	4
1.2. Justificación de la investigación	4
1.3. Delimitación de la Investigación.....	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	8
2.4. Definición de términos básicos	27
CAPÍTULO III	28
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	28
3.1. Hipótesis.....	28
3.1.1. Hipótesis general.....	28
3.1.2. Hipótesis específicas.....	28
3.2. Variables.....	28
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	29
CAPÍTULO IV	30
MARCO METODOLÓGICO	30
4.1. Ubicación geográfica	30
4.2. Diseño de la investigación	30

4.3. Métodos de investigación	30
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	31
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	32
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	32
4.7. Matriz de consistencia metodológica	33
CAPÍTULO V	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
5.1. Presentación de resultados.....	35
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	56
5.3. Contrastación de hipótesis.....	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
APÉNDICES.....	73

LISTA DE TABLAS

	Pág.	
Tabla 1	Calidad de las Visitas al Hogar realizadas a las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017	38
Tabla 2	Calidad de las Sesiones de Socialización realizadas con familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017	43
Tabla 3	Calidad del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017	45
Tabla 4	Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias	49
Tabla 5	Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Sesiones de Socialización realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.	54
Tabla 6	Nivel de satisfacción de las familias usuarias con el servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias.	55
Tabla 7	Tabla cruzada de la satisfacción con las visitas / calidad del servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias.	56
Tabla 8	Tabla cruzada de la satisfacción con las Sesiones de Socialización / calidad del servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias.	57
Tabla 9	Tabla cruzada de la satisfacción del servicio / calidad del servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias.	58
Tabla 10	Correlación: Calidad del Servicio / Satisfacción del Servicio	63
Tabla 11	Correlación: Calidad del Servicio / Satisfacción con visitas al hogar	63
Tabla 12	Correlación: Calidad del Servicio / Satisfacción con sesiones de socialización	64
Tabla 13	Pruebas de Chi-cuadrado	65
Tabla 14	Pruebas de Chi-cuadrado	66

Tabla 15	Pruebas de Chi-cuadrado	66
Tabla 16	Usted ha recibido visitas de la facilitadora del servicio de acompañamiento a familias.	79
Tabla 17	Cuántas visitas ha recibido en el último mes.	79
Tabla 18	Cuánto dura la visita de la facilitadora.	79
Tabla 19	La facilitadora fomenta su participación.	80
Tabla 20	Dejan jugar solo al niño(a) antes de indicarte el juego a realizar.	80
Tabla 21	Usted ha asistido a la Sesión de Socialización.	80
Tabla 22	Cuánto dura la Sesión de Socialización.	80
Tabla 23	Cuántas familias participan en la Sesión de Socialización.	81
Tabla 24	En dónde se realiza la sesión de socialización.	81
Tabla 25	Con qué tipo de equipamiento se cuenta para realizar la Sesión de Socialización.	81
Tabla 26	Está satisfecha con las visitas al hogar realizadas por la facilitadora.	81
Tabla 27	Está satisfecha con la duración de la visitas al hogar realizada por la facilitadora.	82
Tabla 28	Está satisfecha con el fomento de su participación como cuidador principal en la visita al hogar.	82
Tabla 29	Está satisfecha con el fomento del juego libre del niño (a).	82
Tabla 30	Está satisfecha con las sesiones de socialización realizadas.	82
Tabla 31	Está satisfecha con la cantidad de familias que participan en las sesiones de socialización.	83
Tabla 32	Está satisfecha con la duración de las sesiones de socialización.	83
Tabla 33	Está satisfecha con el lugar en el que se realizan las sesiones de socialización.	83
Tabla 34	Está satisfecha con el equipamiento utilizado para la realización de las sesiones de socialización.	83

LISTA DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Recepción de visitas al hogar por parte de la facilitadora del servicio de acompañamiento a familias.	35
Figura 2	Frecuencia de visitas al hogar, al mes, por parte de la facilitadora del servicio de acompañamiento a familias.	36
Figura 3	Duración de la visita al hogar.	36
Figura 4	Fomento de la participación del cuidador principal en la visita al hogar.	37
Figura 5	La facilitadora permite el juego libre del niño y niña.	37
Figura 6	Calidad de las Visitas al Hogar realizadas a las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017.	39
Figura 7	Asistencia a las Sesiones de Socialización.	40
Figura 8	Duración de las Sesiones de Socialización.	40
Figura 9	Cantidad de familias que asisten a las Sesiones de Socialización.	41
Figura 10	Lugar en el que se realizan las Sesiones de Socialización.	41
Figura 11	Materiales usados en las Sesiones de Socialización.	42
Figura 12	Calidad de las Sesiones de Socialización realizadas con familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017.	44
Figura 13	Calidad del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017.	46
Figura 14	Satisfacción con las visitas al hogar.	47
Figura 15	Satisfacción con la duración de las visitas al hogar.	47
Figura 16	Satisfacción con el fomento de la participación del cuidador principal en la visita al hogar.	48

Figura 17	Satisfacción con el fomento del juego libre en la visita al hogar.	49
Figura 18	Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.	50
Figura 19	Satisfacción con las sesiones de socialización.	50
Figura 20	Satisfacción con la duración de las sesiones de socialización.	51
Figura 21	Satisfacción con la asistencia de familias usuarias a las sesiones de socialización.	51
Figura 22	Satisfacción con el Lugar en el que se realizan las sesiones de socialización.	52
Figura 23	Satisfacción con el equipamiento utilizado para la realización de las sesiones de socialización.	53
Figura 24	Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Sesiones de Socialización realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.	54
Figura 25	Nivel de satisfacción de las familias usuarias con el servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias.	55

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

PNCM:	Programa Nacional Cuna Más
SAF:	Servicio de Acompañamiento a Familias
DIT:	Desarrollo Infantil Temprano
AEPI:	Atención y Educación de la Primera Infancia

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista en relación a la calidad del servicio recibido. La población estuvo constituida por 321 familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Bellavista – 2107. La muestra del estudio estuvo conformada por 102 Familias, a las que se aplicó un cuestionario por familia. Entre los hallazgos del estudio se encontró que las familias usuarias en su mayoría están satisfechas con el servicio recibido, tanto con las visitas al hogar como con las sesiones de socialización, asimismo, se evidenció mayor satisfacción con las visitas en los casos que se da prioridad a la participación a la madre en la ejecución de actividades. En tanto que se evidencia que se necesita un kit de materiales especiales para las sesiones de socialización dado a que los que se vienen usando son los mismos que las facilitadoras emplean en las visitas a los hogares, los mismos que también necesitan un recambio más frecuente. La satisfacción de las familias usuarias con el servicio recibido asegura de alguna manera, a nivel de las comunidades, la sostenibilidad del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más.

Palabras clave: Satisfacción, servicio, Programa Nacional Cuna Más, familias.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation is to determine the level of satisfaction of the families that use the Family Accompaniment Service in the district of Bellavista in relation to the quality of the service received. The population was constituted by 321 families using the Family Support Service of the National Cuna Más Program in the district of Bellavista - 2107. The study sample consisted of 102 families, to which a questionnaire was applied per family. Among the findings of the study it was found that the user families are mostly satisfied with the service received, both with home visits and with socialization sessions, as well as greater satisfaction with the visits in cases where priority is given to the participation of the mother in the execution of activities. While it is evident that a kit of special materials is needed for the socialization sessions given that the ones that are being used are the same ones that the facilitators use in the visits to the homes, the same ones that also need a more frequent replacement. The satisfaction of the user families with the received service assures in some way, at the level of the communities, the sustainability of the Family Accompaniment Service of the National Cuna Más Program.

Keywords: *Satisfaction, service, National Cuna Mas Program, families.*

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización.

El término primera infancia, se refiere a la etapa de vida de la infancia, la misma que inicia con el nacimiento y se extiende hasta los tres años aproximadamente.

La UNICEF señala que lo que ocurre con los niños y niñas en los primeros años de vida tiene una importancia fundamental, tanto para su bienestar inmediato como para su futuro; dando a entender con esta frase que durante los primeros años, principalmente los tres primeros, son importantísimos para el futuro de la persona y no solo a nivel individual sino colectivo, debido a que durante estos tres primeros años de vida el cerebro crece entre el 85% y 90%.

Con respecto al crecimiento del cerebro en los tres primeros años de vida, no sólo es el crecimiento en masa lo que más importa; es también la adquisición de nuevas capacidades y habilidades lo que le da tal importancia a esta etapa de la vida, durante estos años se desarrolla el lenguaje, el aprendizaje está centrado en el juego que más tarde pasa a ser un juego simbólico, se va logrando de a pocos la autonomía y al adquirir diversas habilidades motoras la niña y niño empiezan a interactuar con su entorno y luego a socializar con sus pares.

Desde hace un poco más de una década el estado peruano, específicamente desde el año 1993, consciente de la importancia del valor de trabajar por el cuidado de la primera infancia; da los primeros pasos en atender a los niños

y niñas mediante la implementación del Programa Nacional WawaWasi (PNWW).

Como lo señala el Sistema de información sobre la primera infancia en América Latina (2019) “El Programa Nacional Wawa Wasi (PNWW) es un programa social del estado realizado en cogestión con la comunidad. Brinda atención integral a la primera infancia respondiendo a la necesidad de cuidado diurno de niñas y niños menores de 47 meses de edad, hijas e hijos de madres - padres que trabajan o estudian; particularmente niñas y niños que se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad y/o que viven en condiciones de pobreza o extrema pobreza. El programa promueve la participación organizada de la comunidad a través de voluntarios y voluntarias a fin de que asuman responsabilidades en el servicio Wawa Wasi”

1.1.2. Descripción del problema.

A pesar de que se atendía a los niños y niñas menores de 47 meses, en el caso del Programa Nacional Wawawasi, el mismo que sólo funcionaba en áreas urbanas y urbano-marginales; aún se sentía la necesidad de una atención en la zona rural, ya que a los niños de esa edad en zona rural solo se les realizaba el Control de Crecimiento y Desarrollo en los Puestos de Salud en el mismo que el personal de salud ofrece consejos e información para la nutrición y desarrollo del niño y niña, pero todo quedaba en el consultorio.

Es así que en el año 2012 durante el gobierno del Comandante Ollanta Humala, se adoptó el Programa Nacional Wawawasi y trabajó junto a su equipo técnico en mejorarlo, cambiando así de nombre y modalidades; denominándose ahora Programa Nacional Cuna Más, el mismo que además

del Cuidado Diurno tiene la modalidad de trabajo con las familias de las zonas rurales que se encuentran en pobreza y/o pobreza extrema, el Servicio de Acompañamiento a Familias.

El Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más brinda su servicio, mediante dos estrategias: La visita al hogar y la sesión de socialización.

En el distrito de Bellavista, el Servicio de Acompañamiento a Familias interviene desde mediados del año 2013, sin embargo a la fecha no existe un estudio que sustente la calidad de servicio que reciben los usuarios y por ende se desconoce el nivel de satisfacción de las familias usuarias.

Es por esta razón que se creyó conveniente realizar la investigación titulada “Nivel de satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de Bellavista, 2017”, en busca de tener un diagnóstico preciso de la acción del Programa buscando la mejora correspondiente en la calidad del servicio.

Tomando como premisa este contexto, a continuación, se formula el problema de investigación.

1.1.3. Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista relacionado con la calidad del servicio recibido?

Problemas específicos:

- a) ¿Cómo es el servicio que brinda el Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas al hogar realizadas por el servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista?
- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Sesiones de Socialización realizadas por el servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista?

1.2. Justificación de la investigación**1.2.1. Justificación científica:**

La infancia es una etapa fundamental para el desarrollo integral de los niños, abarca desde el nacimiento hasta los tres años de vida; el crecimiento es acelerado en todos los aspectos: peso, incremento de la talla y sobre todo la adquisición de nuevas habilidades y capacidades, este desarrollo al ser integral requiere la concurrencia de diferentes factores en diferentes ámbitos; es allí que, ejerce gran influencia el acompañamiento a las familias de los infantes y al infante mismo, en este sentido el presente trabajo de investigación contribuirá al conocimiento de la satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, así como conocer la calidad del mismo, dando inicio a una línea de investigación de importancia, en un ámbito social determinado como el distrito de Bellavista, la metodología empleada y los resultados, permitirán replicar nuevas investigaciones, en otras instituciones similares, y ampliar el conocimiento en el campo de la socialización de las actividades orientadas al desarrollo integral del infante.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

“Los niños están habilitados para iniciar un camino hacia nuevas formas de *haceres* que les dan una capacidad desconocida hasta ese momento que es la de actuar por sí mismos, de alcanzar objetos con sus desplazamientos, de secuencialmente realizar y distribuir pasos en las tareas para lograr las metas” (Puche, Orozco, Orozco y Correa, 2009), frente a estos retos nuevos, se requiere de un adecuado acompañamiento por parte de los cuidadores y cuidadoras, cambiando de una actitud de protección hacia una actitud que brinde mayor autonomía al niño, en esta etapa es importante la participación de los padres de familia, y estos deben tener predisposición a la colaboración, para ello deben estar de acuerdo con las actividades de acompañamiento, en este sentido, su satisfacción es un indicador clave en la evaluación de los programas sociales, en el caso específico el Programa Nacional Cuna Más, los mismos que deben contribuir eficientemente a la mejora de habilidades físicas y sociales en los niños que permita su crecimiento y mejoramiento de su afectividad conjuntamente con el de los padres de familia quienes son los responsables directos de la educación y formación de sus hijos, que contribuirá, en un futuro al desarrollo de las habilidades sociales el mejoramiento personal, intelectual, social y humano.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Los resultados del presente trabajo de investigación serán de mucha utilidad, fundamentalmente para los gestores del Programa Nacional Cuna Mas permitirán conocer el nivel de satisfacción que tienen las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista, provincia de Jaén, los mismos que servirán para mantener o mejorar la calidad del servicio.

1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se desarrollará en todos los Comités de Gestión del Servicio de Acompañamiento a Familias, en el distrito de Bellavista; durante el periodo 2017, en base a la resolución de un cuestionario en función a la escala de Likert.

1.4. Limitaciones

Entre las limitaciones para el desarrollo del presente trabajo de investigación se pueden señalar:

La dispersión de las comunidades ubicadas en la parte alta del distrito de Bellavista, lo que dificultará en términos de tiempo y distancia la ejecución de la encuesta.

Al tratarse de la percepción de la satisfacción de los usuarios, se debe tener en cuenta que estos estarán influenciados por la susceptibilidad y la subjetividad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista en relación a la calidad del servicio recibido.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Describir el servicio brindado por el Servicio de Acompañamiento a Familias a las familias usuarias.
- b) Identificar el nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.
- c) Identificar el nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Sesiones de Socialización e interaprendizaje realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Puche et. al., (2009), en el estudio realizado para el Ministerio de Educación Nacional de la república de Colombia en un estudio titulado *Desarrollo infantil y competencias en la Primera Infancia*, destacan que es fundamental acompañar a los niños y orientarlos en el desarrollo de sus competencias, concluyendo que: Resulta necesario aceptar que los hogares comunitarios y los jardines, no son los únicos ámbitos donde el niño aprende, ni los agentes educativos son los únicos educadores. Es preciso recuperar para los niños la familia, las instituciones sociales, los polideportivos, las bibliotecas, los zoológicos, los museos, los jardines botánicos y las calles del barrio y la ciudad, entre otros, para convertirlos en espacios educativos significativos que posibilitan su aprendizaje. (p. 122)

Blanco, Umayahara y Reveco (2004), en el estudio realizado en Chile para la UNESCO, denominado *Participación de las familias en la educación infantil latinoamericana*, demuestra que una Educación Infantil concebida como colaboradora de la familia, es una excelente posibilidad para todos los niños y niñas sin importar su condición socioeconómica; a la vez señala que:

Una educación inicial de calidad debe: a) ofrecer educación temprana, b) generar una sinergia con otros programas sociales de los ámbitos de la salud, nutrición y desarrollo comunitario, y c) impactar en el rendimiento y permanencia de los niños y niñas en la educación primaria. La articulación con los padres, su participación y la oferta de Programas de Educación

Familiar potencian lo que la familia realiza en el hogar y, a su vez, lo que la Educación Infantil realice a través de sus Programas, beneficiando a quienes son el centro de su preocupación: niños y niñas. (p. 63)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Lescano, C. (2018) en su tesis para optar el grado de magister en gerencia social, denominada: *Receptividad del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más en comunidades del Distrito de Condebamba*, llega a las siguientes conclusiones de importancia para para el presente estudio:

a) En el distrito de Condebamba el servicio tiene logros importantes evidenciados por los diferentes actores. Por ejemplo, niños y niñas han logrado: regular sus emociones, son seguros, autónomos, tienen facilidad de aprender y capacidad de relacionarse con los demás; otros aspectos son los cambios en los cuidadores con respecto al tiempo y atención de sus hijos e hijas. Sin embargo, en la práctica hay factores que influyen en la baja receptividad de la intervención, por ejemplo: las condiciones de la vivienda no son adecuadas para implementar espacios de juego y aseo exclusivo; práctica de cuidado y aprendizaje son promovidas parcialmente sólo en la visita y no en el transcurso del día o semana; quienes están a cargo del cuidado los niños y niñas son los hermanitos mayores; además, en algunas familias existe violencia familiar y el consumo de alcohol es alto. Como consecuencia no se asegura que el niño crezca en un ambiente sano y seguro.

b) El servicio en su estrategia de trabajo con familias ofrece visitas a hogares y sesiones de socialización que son aprovechadas parcialmente y que influyen en la baja receptividad. Manifestado en lo siguiente: rechazo de

algunos cuidadores a participar debido a que no se les da dinero y cosas; reducida participación de los padres en la visita aduciendo que es por falta de tiempo; no se realiza las prácticas promovidas por la intervención; cierto egoísmo al considerar que el facilitador gana por sus hijos y que no cumplen; conocimiento parcial del servicio; el aprendizaje y educación de niños y niñas no es prioridad; resistencia al cambio de formas de crianza que son parte de su dinámica sociocultural. Sin embargo, en ciertos casos es entendible a partir de aquellas condiciones que dependen del entorno social y cultural que inciden en el estilo de vida en los centros poblados: el bajo nivel educativo de los cuidadores, fundamental para procesar la información brindada por el acompañante técnico y facilitador. Además, contribuyen los patrones culturales de como criar a los pequeños que han sido transmitidos por las generaciones y que según la cosmovisión de poblador andino es adecuada.

Borda, L (2018) en su tesis para optar el grado de doctora en gestión pública y gobernabilidad, denominada: *Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - MIDIS – 2017*, llega a las subsiguientes conclusiones de importancia:

Primera: La satisfacción y la calidad percibida influyen en la fidelización de los usuarios del Cuna Más - MIDIS – 2017, cuyos resultados de la regresión logística binaria indicó que fue estadísticamente significativo, $X^2 = 501,548$, $p < 0,005$ y que el modelo explica la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 72.9%.

Segunda: La satisfacción y la calidad percibida influyen en la dimensión marca de la fidelización de los usuarios del Cuna Más - MIDIS – 2017, cuyos resultados de regresión logística binaria para evaluar el efecto de la satisfacción y la calidad percibida en la fidelización, en la dimensión 1, de los usuarios del Cuna Más - MIDIS – 2017, indicó que el modelo fue

estadísticamente significativo, $X^2 = 53,416$, $p < 0,005$, y que el modelo explica la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 66,7%.

Tercera: la satisfacción y la calidad percibida influyen en la dimensión servicio de la fidelización de los usuarios del Cuna Más - MIDIS – 2017, cuyos resultados estadísticos de regresión logística binaria para evaluar el efecto de la satisfacción y la calidad percibida en la fidelización, en la dimensión 1, de los usuarios del Cuna Más - MIDIS – 2017, indico que el modelo de regresión logística fue estadísticamente significativo, $X^2 = 59,561$, $p < 0,005$ y que el modelo explica la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 70,8%.

Banco Interamericano de Desarrollo (2016), en el estudio realizado para el Gobierno de Perú, denominado: *Resultados de la evaluación de impacto del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más*, llega a las siguientes conclusiones:

a) La evaluación de impacto muestra que el SAF tiene impactos significativos sobre el desarrollo, en las áreas cognitiva, de comunicación de motricidad fina y personal-social, siendo los más robustos y significativos los de las dos primeras áreas.

b) Cuando se exploran algunos posibles mediadores de los impactos del SAF, se identifica que una mayor frecuencia de actividades de juego, una mayor disponibilidad de juguetes caseros, menos prácticas violentas de disciplina y una mayor tasa de matrícula en educación inicial entre los niños intervenidos.

c) El SAF ha logrado resultados importantes, pero necesita continuar consolidando la calidad de las visitas domiciliarias que entrega, en particular a través de una mejor preparación de la facilitadora y en su capacidad de lograr un mayor involucramiento de la madre y el niño en las actividades de la visita.

Arriaga, J. (2016) en su tesis para optar el grado de magíster en desarrollo humano, denominada: *El enfoque de desarrollo humano y el diseño de políticas públicas orientadas a la primera infancia: el caso del Programa Nacional Cuna Más*, llega a las dos conclusiones de suma importancia:

a) Respecto al Programa Nacional Cuna Más y el enfoque de desarrollo humano puede decirse que, a diferencia de otros programas orientados al cuidado y atención a la primera infancia (como por ejemplo su antecesor, el Programa Nacional Wawa Wasi, o también el INABIF), Cuna Más se inscribe en el marco del MIDIS, sector que se constituye tomando como base el enfoque de desarrollo humano. En tal sentido, sitúa a las niñas y niños hasta los tres años en situación de pobreza y extrema pobreza en el centro de su accionar, con el objetivo de promover su desarrollo (cognitivo, social, físico y emocional) con valor intrínseco en el presente e instrumental a lo largo de sus vidas; en esta tarea, incluye también el reforzamiento de los vínculos afectivos de los infantes con sus familias, e involucra a las mismas en la promoción y uso de buenas prácticas de cuidado y aprendizaje infantil. Además, forma parte de la Estrategia Incluir para Crecer, cuyas intervenciones organizadas de acuerdo al ciclo de vida permiten fijar la atención en la primera infancia mediante sus dos primeros ejes, nutrición infantil y desarrollo infantil temprano, respectivamente. De manera adicional, con la creación de Cuna Más se incorporó, como parte de sus servicios, el componente de acompañamiento a las familias (entorno inmediato de la primera infancia), entendiéndolo como una manera de fortalecer las buenas prácticas de cuidado y atención a los infantes en sus hogares así como el vínculo entre los padres -y la familia en general- con sus niñas y niños (lo que, como ya se ha visto, es fundamental para ampliar sus capacidades y funcionamientos).

b) En general, el diseño del Programa Nacional Cuna Más presenta puntos de encuentro con gran parte de los elementos contemplados en la propuesta

de enfoque renovado del desarrollo humano en la primera infancia que plantea esta tesis: a) la centralidad en las niñas y niños; b) el desarrollo infantil temprano; c) la internalización de los aprendizajes; d) la interacción de los infantes con sus familias y cuidadores (la “Zona de Desarrollo Próximo”); e) el fortalecimiento de las familias y de la comunidad como entornos más cercanos de los infantes; y f) el rol promotor y protector del Estado a través de los programas sociales.

Gago, R. (2017) en sus tesis para para optar el título de licenciada en trabajo social, denominada: *Servicio de acompañamiento familiar en el Programa “Cuna Más” del distrito de pucara - huancayo – 2016*, llega a tres conclusiones:

1. El Servicio de Acompañamiento Familiar del programa “CUNA MÁS” en el distrito de Pucara ha mejorado las prácticas de crianza de las familias beneficiarias porque mantienen un cálido ambiente familiar, así mismo, las familias están en constante interacción con sus niños lo cual mejora la integración a la vida social.
2. El Servicio de Acompañamiento Familiar del programa “CUNA MÁS”, ha mejorado el aprendizaje del niño por medio de los métodos de las facilitadoras de “CUNA MÁS” ya que en el programa se tiene niños y niñas que imitan el juego a otros niños, socializan entre ellos y sus parientes más cercanos compartiendo experiencias nuevas en sus vida cotidiana, además también se tiene padres de familia que están estimulando el aprendizaje de sus niños, esto hace ver que las familias se sienten comprometidos con el aprendizaje de su menor hijo.
3. Se concluye que el Servicio de Acompañamiento Familiar del Programa CUNA MÁS en el distrito de Pucara ha mejorado las prácticas de crianza de las familias beneficiarias y el aprendizaje de los niños beneficiarios

considerando que los métodos empleados por las facilitadoras fueron las apropiadas, los datos han sido corroborados en la investigación.

Guerrero y León (2010), en el estudio realizado para el Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE) denominado: *Demanda social por programas de atención y educación de la primera infancia (AEPI) en el Perú*, presenta información de la demanda social por programas de AEPI para niños menores de tres años, en el cual se llega a conclusiones importantes:

a) En cuanto a la motivación de las familias usuarias de AEPI, se señala que la mayoría lo hacen para promover el desarrollo de sus hijos, específicamente en el aspecto socioemocional. b) Se conoció que son dos las variables de la madre asociadas con la asistencia o no a algún programa AEPI; primero, el nivel educativo de la madre, pues hay una mayor probabilidad de que una madre con nivel educativo superior, ya sea técnico o universitario, envíe a su hijo a un programa AEPI y segundo es positivo y estadísticamente significativo que la madre cuente con una pareja, lo cual puede reflejar que los hogares nucleares tienen una mayor probabilidad de enviar a sus hijos a un programa AEPI a diferencia de otro tipo de hogares. c). Las familias usuarias de programas de AEPI tienen una percepción positiva de los programas, la mayoría considera que las proveedoras (docente, promotora o madre cuidadora) están capacitadas para realizar su labor y se sienten satisfechas particularmente con el buen trato que les dan a sus hijos; sus recomendaciones sobre cómo mejorar el programa van en la línea de mejorar la infraestructura y mobiliario, así como la variedad de materiales educativos adecuados para las edades de los niños. (p.107-109)

2.2. Bases teóricas

A. Teorías de la responsabilidad social

Medina, Ramírez y Hernández (2008, p. 3), en su estudio Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) destacan diversas teorías, de las cuales son dos teorías de importancia para la investigación y se cita a continuación:

- **Teoría de los grupos de interés y el bien común**

Edward Freeman en su estudio “Strategic management: A stakeholder approach”, señala que los partícipes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa. (Medina et. al. 2008)

En alusión al concepto referido, hay que señalar a algunos de los partícipes que se suponían (identificados por la sociedad) como los únicos que importaban a las empresas, tales como propietarios de los bienes tangibles o intangibles, empleados, estado y usuarios.

Actualmente, la consideración de éstos se ha extendido para contemplar también a otros participantes (identificados por la organización) como proveedores, competidores, consumidores, comunidades, sociedad, bancos, gobiernos locales, abastecedores, corporaciones industriales o comerciales (nacionales y extranjeras), sindicatos, gobiernos extranjeros, generaciones que están naciendo y aún sin nacer, entre algunos grupos de interés que pueden ser precisados como parte importante de la RSE

ya que participan del desarrollo de los fines y del éxito de la estrategia de negocio que la organización junto con ellos establece.

Para la teoría de los grupos de interés es de gran trascendencia el papel que las partes relacionadas de las organizaciones ha cobrado en los últimos años, destacando una manifiesta concurrencia de los partícipes en el desarrollo de la organización y su consecuente contribución a la comunidad en que se encuentran como un importante actor social preocupado por las nuevas exigencias y problemas emergentes de la sociedad en pro de un estado de bienestar general actual y futuro.

Las formas en que se establece esta interrelación con la organización son mediante el diálogo que, en ocasiones, ésta propone a los grupos que ha identificado y que mantiene a raíz de la ininterrumpida relación que se establece entre ellos.

Los intereses (diversos y conflictivos) de las partes incluidas y la atención a expectativas múltiples que confluyen en la organización (un juicio más fluido, social y democrático) procuran mejorar la capacidad de crear beneficios para atender a los actores de una humanidad cada vez más compleja y exigente.

Argandoña (1998) señala que “toda relación social llevará consigo una dimensión del bien común para así dar sentido a la Responsabilidad Social Empresarial”. Argandoña apoya esta teoría, debido a que una empresa, en este caso el estado, tiene el deber de promover acciones para favorecer el desarrollo y bienestar social. (Medina et. al. 2008)

La teoría antes descrita, grupos de interés y el bien común, nos permitirá conocer cuáles son las partes involucradas en el Programa Nacional Cuna Más y para así poder determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Acompañamiento a Familias.

- **La teoría institucional**

Medina, Ramírez y Hernández (2008) señalan que la perspectiva de la teoría institucional contempla el patrón de las instituciones establecidas como representación simbólica del sistema de valores sociales; a los grupos de interés y los motivos personales que se involucran dentro de la empresa, forman parte central de la discusión corporativa.

No se ocupa de las necesidades dispersas o individuales, sino de las que están agrupadas y determinadas por las prioridades que al conjunto, institucionalmente, le resultan más convenientes y con resultados más generales.

Se debe prestar especial atención a un amplio marco regulatorio ceñido a disposiciones obligatorias, institucionales y voluntarias que bajo el acuerdo de los participantes conformados institucionalmente deben observar y ratificar conforme al establecimiento de las directrices aplicables, en armonía con sus valores, costumbres, cultura e identidad social, es decir, las instituciones buscan establecer su legitimidad por la moralidad de su gobierno y la observancia de normas que deben ser sancionadas institucionalmente con la aceptación de valores culturales y sociales del deber ser.

Señalando que los implicados pueden llegar a acuerdos voluntarios para establecer los parámetros acerca de la revelación de información que las organizaciones proporcionen a sus grupos, enmarcada dentro de los acuerdos y regulaciones determinados previamente por los intereses de todos, en base al principio del bienestar general. O bien, puede conformarse, a su vez, un grupo selecto que disponga de autoridad para asumir los cargos que determinarán los modos de actuar que queden legalmente establecidos por ellos, con base en la representación que les ha sido confiada para sancionar las conductas observadas.

A través de esta teoría se concibe el análisis institucional de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un proceso desde dentro, tomando en consideración el dominio y el control que les da su capacidad institucional concedida por sus representados para afrontar las decisiones y los costos de su actuación. Medina, Ramírez y Hernández (2008)

B. Teoría de la Calidad

Rojas (2003) señala: Jan Carlzon es conocido como uno de los especialistas en calidad más importantes en el área de servicios; es el creador de momentos de la verdad, a partir de este desarrollo un programa de administración de la calidad, para empresas especialmente de servicios. Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes que duran aproximadamente 15 segundos, y son utilizados para entregar un servicio. La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades que tenga el empleado, para con el cliente. La estrategia de la calidad de Carlzon, se trata de documentar

de todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio, se le llama “el ciclo del servicio”.

Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades, una persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir responsabilidades. No importa que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente con carisma, o todo lo contrario.

Apoderamiento de la organización: La pirámide invertida.

Es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes dentro de la empresa, así que se considera a la motivación una pieza fundamental para lograr la calidad a través de la gente.

La teoría de calidad tiene una importancia vital para la presente investigación, ya que en su primera parte nos habla del registro o documentación de los momentos a seguir cuando se brinda un servicio a un cliente; y en su segunda parte trata de la motivación al personal con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

Análogamente en el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más se documenta los pasos seguidos al brindar el servicio en una ficha de visita al hogar, así mismo es vital mantener a las facilitadoras motivadas para así asegurar que se brinde un servicio de calidad.

C. Programas sociales y Política social

Los programas y proyectos sociales como materialización de la política social, se elaboran para satisfacer necesidades de la población. Cuando estas se

traducen en bienes o servicios que se transan en un entorno donde hay alguien que vende y otro que compra, la expresión de dichas necesidades se denomina «demanda efectiva», y la «demanda insatisfecha», o déficit de demanda, corresponde a la brecha entre esta última y la oferta. En el caso de problemas sociales, normalmente, se opera fuera del mercado, pretendiendo satisfacer necesidades cuyos portadores no tienen capacidad de compra. Aquí, cabe distinguir entre «demanda real» y «potencial». La primera, refleja el conjunto de la población que expresa y reclama una solución a sus necesidades. La segunda contempla a toda la población que tiene la carencia, independientemente si la traduce o no en demanda. En este contexto, «demanda insatisfecha» equivale a necesidad insatisfecha. Dicha demanda se satisface vía las políticas sociales, que operan subsidiando los productos (bienes o servicios) del proyecto, para entregarlos a la población beneficiaria, a un precio inferior al del mercado, a uno menor al de su costo de producción o, inclusive, en forma gratuita. Las necesidades básicas insatisfechas de la población que presenta mayores carencias, pueden, así, ser concebidas como problemas y los proyectos sociales como soluciones a los mismos. De ahí que los extremos polares de un proyecto social puedan ser definidos como una «situación actual» en la que aparece tal problema y una «situación deseada» en la que el mismo ha sido eliminado o ha disminuido como resultado de la intervención que el programa o proyecto representa. En la lógica del análisis de proyectos, éstos son definidos como la mínima unidad de asignación de recursos para el logro de uno o más objetivos específicos. Tienen una población objetivo y localización espacial determinadas y un tiempo de inicio y finalización previstos. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 1998)

D. LA LÓGICA DE LA GESTIÓN SOCIAL

Para Comisión Económica para América Latina y el Caribe (1998), los modelos de organización y de gestión de los programas y proyectos sociales suelen asumir una relación determinística entre productos e impacto. Por ello, las preocupaciones centrales son la cobertura y los costos del programa y no el impacto sobre sus destinatarios. Se postula que éste será satisfactorio en la medida en que se cumplan las metas de ejecución presupuestal, los objetivos de producción y la entrega de servicios con los niveles de cobertura prefijados. Esta concepción se ha traducido en que el análisis de la gestión de los programas y proyectos sociales se haya centrado en la eficacia y en la eficiencia en la generación de sus productos (bienes o servicios) y no en su impacto. En general, los modelos de organización y de gestión utilizados operan tratando de lograr la mayor eficiencia en la generación y entrega de productos asumiendo el impacto como un dato. (p. 18)

2.3. Marco conceptual

A. Programa Nacional Cuna Más (PNCM, 2013)

Con Decreto Supremo N° 003-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional Cuna Más (PNCM), sobre la base del ex Programa Nacional Wawa Wasi, como programa social focalizado adscrito al MIDIS, con el propósito de brindar atención integral a niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema.

○ Objetivo General

Mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema para superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional.

○ **Objetivos Específicos**

- Incrementar el desarrollo cognitivo, social, físico y emocional de niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema.
- Mejorar los conocimientos y prácticas de las familias para el cuidado y aprendizaje de sus niñas y niños menores de 36 meses de edad.
- Fortalecer el vínculo afectivo madre/padre/cuidador-hija(o)-niña(o).

Modalidades del Programa Nacional Cuna Más

○ **Cuidado Diurno**

Brinda un servicio integral a niñas y niños de entre 6 a 36 meses de edad que requieren de atención en sus necesidades básicas de salud, nutrición, cuidado, y aprendizaje. Se brinda en Centros Cuna Más de Cuidado Diurno que son cogestionados entre el Estado y la Comunidad. Siendo la atención de la siguiente forma:

- **Cuidado diurno:** lunes viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Alimentación balanceada:** 3 raciones diarias.
- **Salud:** Hábitos saludables, seguimiento nutricional, CRED.
- **Aprendizaje infantil temprano:** experiencias de aprendizaje significativas.
- **Ambiente de aprendizaje:** ambientes seguros, saludables y retadores, organizados por sectores de interés.

El cuidado diurno de las niñas y niños está a cargo de cuidadoras de la comunidad capacitadas y acompañadas por el Programa.

- **Acompañamiento a Familias**

El Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) del Programa Nacional Cuna Más tiene como finalidad mejorar el desarrollo infantil de las niñas y niños menores de 36 meses en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema, a través del desarrollo y fortalecimiento de conocimientos, capacidades y prácticas de cuidado y aprendizaje de las familias.

En las zonas rurales, las familias enfrentan diversos obstáculos: están distanciadas geográficamente, carecen de servicios y programas sociales en sus comunidades, encuentran barreras culturales y lingüísticas para acceder a servicios y oportunidades para su desarrollo.

Estas situaciones impactan en sus habilidades para cuidar y proveer oportunidades a sus pequeños. Además, les impide brindar un ambiente propicio para que desarrollen sus potencialidades. Es por ello que esta modalidad de atención del PNCM está dirigida fundamentalmente a estas familias, que siempre estuvieron excluidas de oportunidades y de los servicios que brinda el Estado.

- **Objetivo General del SAF**

Mejorar el nivel de desarrollo infantil de las niñas y niños menores de 36 meses que viven en zonas de situación de pobreza y pobreza extrema en ámbitos rurales.

- **Objetivos Específicos del SAF**

- Desarrollar y fortalecer conocimientos, capacidades, y prácticas de cuidado y aprendizaje de los cuidadores principales (madres, padres, otros) con sus niñas y niños menores de 36 meses.

- Facilitar y promover experiencias de aprendizaje en los momentos de cuidado, situaciones cotidianas y momentos de juego.
- Fortalecer el vínculo afectivo entre la madre, padre, o cuidador y la niña o el niño.

El Servicio brindado por el SAF consiste en:

- Brindar orientaciones sobre prácticas de cuidado y de aprendizaje a las familias rurales.
- Facilitar experiencias de aprendizaje entre el cuidador principal (madre/padre/otros) y la niña o niño menor de 36 meses.
- Promover el intercambio de experiencias entre familias y las niñas y niños usuarios.
- Vigilar y monitorear el crecimiento y desarrollo del niño, la calidad del entorno físico, social y emocional del hogar y la aplicación de prácticas de cuidado y aprendizaje infantil.
- Facilitar materiales educativos a los padres, madres, cuidadores, niñas y niños para promover el juego y el aprendizaje.
- Derivar los casos en situación de riesgo y vulnerabilidad a otras instituciones del Estado.

- **Estrategias de Acompañamiento a Familias**

El Acompañamiento a las familias se realiza a través de dos estrategias: La visita al hogar y Sesiones de Socialización.

- **La visita al hogar**

La Visita al Hogar consiste en atender a la familia en su propia casa para orientarla de manera respetuosa en los temas relacionados al cuidado y aprendizaje de sus niñas y niños. Hace posible que la

mamá, papá u otro cuidador utilicen sus actividades diarias como oportunidad para que sus pequeños aprendan nuevas cosas.

De esta manera, se reconoce a las madres y padres como sus principales formadores.

La visita permite:

- Brindar orientaciones sobre las prácticas de cuidado y aprendizaje que pueden aplicar con su niña y niño menor de 36 meses.
- Vivenciar experiencias de aprendizaje junto a sus pequeños.
- Informarles sobre otros servicios o programas públicos dirigidos a la infancia a los que pueden acceder.

De este modo, se busca que las madres, padres y/o cuidadores principales, puedan asumir la crianza de sus niñas y niños de manera libre, informada, responsable, coherente con sus valores y prácticas culturales.

Así, podrán garantizar el desarrollo y bienestar de sus niñas y niños.

Características de la visita según protocolo:

- Las visitas se realizan 1 vez a la semana y tienen una duración mínima de 60 minutos.
- Están a cargo de las Facilitadoras y Facilitadores.
- Participan la madre, padre o cuidador principal junto con la niña o niño menor de 36 meses y las madres gestantes.

- **Sesiones de Socialización**

Las Sesiones de Socialización son un espacio de encuentro e intercambio entre las madres, padres niñas y niños menores de 36 meses y las madres gestantes.

Las Sesiones de Socialización permiten:

- Reforzar las prácticas de cuidado y las actividades de juego que se desarrollan en las Visitas al Hogar.
- Compartir sus experiencias de crianza.
- Dialogar sobre un tema de interés para todos. Jugar espontáneamente con sus niñas y niños.

Características de las sesiones de socialización según protocolo:

- Se realizan una vez al mes, con una duración promedio de 90 minutos.
- El Acompañante Técnico estará a cargo con el apoyo de la Facilitadora o Facilitador.
- En las Sesiones participan 10 familias o dependiendo de la realidad.
- Se realizan en un espacio comunitario o Centro Cuna Más.

En el presente estudio se tendrá en cuenta la calidad del servicio tanto en las visitas al hogar como en las sesiones de socialización y si se respetan los momentos establecidos durante la ejecución de la visita al hogar.

B. Calidad de servicio

Para definir que es la calidad de servicio, se empieza primeramente analizando y definiendo que es **la calidad**; según la Real Academia de la

Lengua Española (2014) calidad se define como *“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”*.

Como se observa la calidad viene a ser una apreciación del usuario o consumidor; en base a las características o propiedades esperadas de un producto/servicio recibido, tal como lo sostiene **Armand Vallin Feigenbaum** la “calidad” no significa “mejor” sino que consiste en ofrecer el mejor servicio y precio para los clientes”.

En torno al tema de investigación, se puede señalar que se estaría brindando un servicio de calidad si se cumple con las siguientes características:

- Las visitas se realizan 1 vez a la semana y tienen una duración mínima de 60 minutos.
- Participan la madre, padre o cuidador principal junto con la niña o niño menor de 36 meses y las madres gestantes.

Además de tener en cuenta que se deben respetar los cinco momentos de la visita al hogar: Saludo o bienvenida, Vida en familia, Jugando aprendo, Cuéntame un cuento y despedida.

C. Nivel de Satisfacción

La satisfacción de los usuarios por la calidad de un servicio, está relacionada con el conjunto de propiedades que debe tener ese servicio para atender o satisfacer, en primer lugar, las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado dicho servicio.

Borda, L (2018) en su tesis doctoral denominada: “Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - MIDIS – 2017” de entre

sus conclusiones destacan dos de importancia para esta investigación: a) La satisfacción y la calidad percibida influyen en la fidelización de los usuarios del Cuna Más - MIDIS - 2017; y b) La satisfacción y la calidad percibida influyen en la dimensión servicio de la fidelización de los usuarios del Cuna Más - MIDIS - 2017.

2.4. Definición de términos básicos

- **Programa social**

Un programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población, generalmente son desarrollados por el Estado, que tiene la responsabilidad de atender las necesidades de todas las personas.

- **Desarrollo Infantil Temprano**

El desarrollo infantil temprano (DIT) se refiere al desarrollo físico, cognitivo, lingüístico y socio-emocional de los niños y niñas de 0 a 8 años, de una manera integral para el cumplimiento de todos sus derechos.

- **Calidad de Servicio**

Calidad de Servicio es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades clientelares, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan.

- **Satisfacción**

La satisfacción se relaciona con el conjunto de propiedades que debe tener el servicio para atender las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales está destinado un servicio.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias se encuentran satisfechas en relación con la calidad del servicio recibido.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento de Familias se encuentran satisfechas en relación con las visitas al hogar recibidas.
- Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento de Familias se encuentran satisfechas en relación con las sesiones de socialización.

3.2. Variables

- **Variable 1:**

Satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias

- **Variable 2:**

Calidad del Servicio de Acompañamiento a la Familias

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Título: “Nivel de satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de Bellavista, 2017”					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las Variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices
Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias se encuentran satisfechas con la calidad del servicio recibido.	SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS Es el conjunto de propiedades para satisfacer, las necesidades de las personas a las cuales va destinado el servicio.	Satisfacción de las familias usuarias	Visitas al Hogar	Percepción de satisfacción	1. Muy insatisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho
			Sesiones de Socialización	Percepción de satisfacción	
			Objetivos Específicos del SAF	Percepción de satisfacción	
	CALIDAD DEL SERVICIO Estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades clientelares, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan.	Calidad del servicio	Visita al hogar	Cumplimiento del Protocolo	
Sesiones de Socialización			Cumplimiento del Protocolo	Participación / actores: 1. Deficiente 2. Inadecuada 3. Adecuada 4. Óptima	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El estudio se realizó en el distrito de Bellavista, provincia Jaén, departamento Cajamarca, el mismo que se encuentra entre las coordenadas 5°39'47"S 78°40'45"O / -5.663138, -78.679248; específicamente en las comunidades que contaban con la atención del Servicio de Acompañamiento a Familias.

4.2. Diseño de la investigación

El presente estudio es una investigación no experimental y transversal, porque no se manipuló las variables y se llevó a cabo en un determinado momento del tiempo; de tipo descriptivo y correlacional.

4.3. Métodos de investigación

El presente estudio se enmarca en el método hipotético-deductivo, lo cual permitirá conocer la veracidad de la hipótesis, de que: Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista se encuentran satisfechas con la calidad de servicio recibida.

Tal como Rodríguez, A. y Pérez, A (2017), en su artículo Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento; señalan que el método hipotético-deductivo, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida. Incluso, cuando de la hipótesis se arriba a predicciones empíricas contradictorias, las conclusiones que se derivan son muy

importantes, pues ello demuestra la inconsistencia lógica de la hipótesis de partida y se hace necesario reformularla. Rodríguez, A. y Pérez, A (2017).

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

- Población

La población estuvo constituida por 321 familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias, distribuidas en cuatro Comités de Gestión en el distrito de Bellavista.

- Muestra

La muestra fue determinada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2N+Z^2PQ}$$

Donde:

N= Población

Z= Coeficiente de confiabilidad (1.96)

P= Probabilidad de ocurrencia del suceso (0.5%)

Q= Probabilidad de no ocurrencia del suceso (0.5%)

E= Error de muestreo (0.08)

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{321(1.96)^2(0.5)(0.5)}{[(0.08)^2(321)]+[(1.96)^2(0.5)(0.5)]}$$

$$n = \frac{321(3.84)(0.5)(0.5)}{[(0.0064)(321)]+[(3.84)(0.25)]}$$

$$n = \frac{1232.64 (0.25)}{[2.0544] + [0.96]}$$

$$n = \frac{308.16}{3.0144}$$

$$n = 102.23$$

$$n = 102$$

La muestra para el estudio es de 102 Familias usuarias del SAF en el distrito de Bellavista.

– **Unidad de análisis**

Familias usuarias que reciben el servicio brindado por el Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista, provincia de Jaén.

– **Unidades de observación**

Madres usuarias.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La técnica de recolección de datos usada fue la encuesta, cuyo instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, el cual fue elaborado teniendo en cuenta las variables, dimensiones y objetivos del estudio.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

En la presente investigación se utilizó el paquete estadístico SPSS 22 y se usó Microsoft Excel para la generación y tratamiento de gráficos.

Título: “Nivel de satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de Bellavista, 2017”								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices	Metodología	Población y muestra
<p>Específicos</p> <p>a) ¿Cómo es el servicio que brinda el Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas al hogar realizadas por el servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las familias usuarias con las sesiones de socialización realizadas por el servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Conocer el servicio brindado por el Servicio de Acompañamiento a Familias a las familias usuarias.</p> <p>b) Identificar el nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.</p> <p>c) Identificar el nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Sesiones de Socialización e interaprendizaje realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.</p>	<p>Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias se encuentran satisfechas con la calidad del servicio recibido.</p>	<p>Calidad del Servicio de Acompañamiento a familias</p>	<p>Visita al hogar</p>	<p>Cumplimiento del Protocolo</p>	<p>Periodicidad /tiempo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente 2. Inadecuadas 3. Adecuada 4. Óptima <p>Participación /Actores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente 2. Inadecuadas 3. Adecuada 4. Óptima 	<p>Hipotético/ -Deductivo</p>	<p>Población:</p> <p>321 familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias</p> <p>Muestra:</p> <p>102 familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias</p>

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Calidad del servicio brindado por el Servicio de Acompañamiento a Familias.

El Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más se realiza a través de dos estrategias o actividades principales: Las Visitas al Hogar y Sesiones de Socialización.

Calidad de las Visitas al Hogar realizadas a las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017

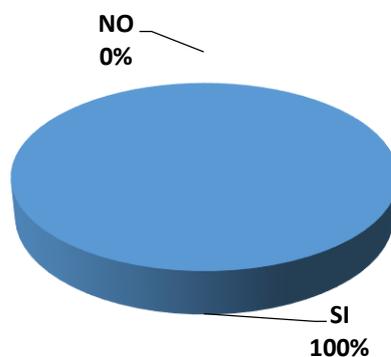


Figura 1. Recepción de visitas al hogar por parte de la facilitadora del servicio de acompañamiento a familias.

En la presente investigación se ha encontrado que del total familias en estudio, el 100% han recibido las Visitas al Hogar por parte de las facilitadoras.

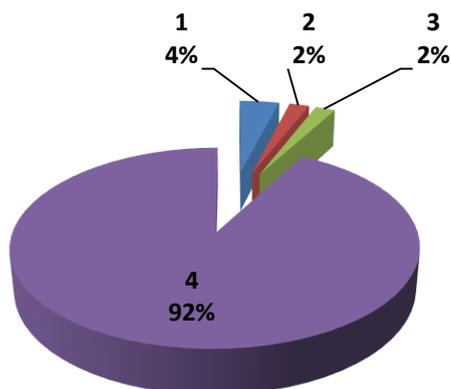


Figura 2. Frecuencia de visitas al hogar, al mes, por parte de la facilitadora del servicio de acompañamiento a familias.

En la presente investigación se ha encontrado que el 94% del total familias en estudio han recibido 4 visitas al mes, siendo pocas las que han recibido menos de 3 visitas al mes.

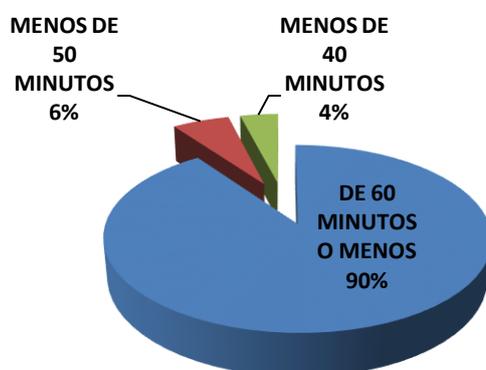


Figura 3. Duración de la visita al hogar.

En la presente investigación se ha encontrado que el 90% del total familias en estudio reciben Visitas al Hogar con una duración de 60 minutos.

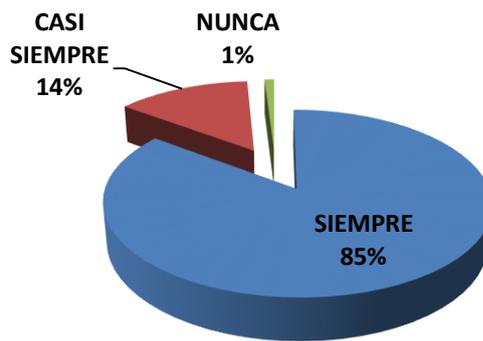


Figura 4. Fomento de la participación del cuidador principal en la visita al hogar.

En la presente investigación se ha encontrado que en el 85% de las Visitas al Hogar de las familias en estudio, las facilitadoras promueven la participación del cuidador principal.

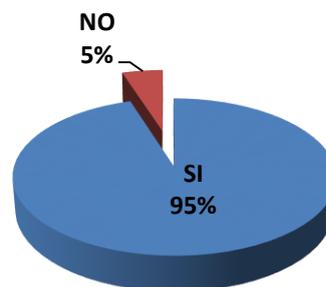


Figura 5. La facilitadora permite el juego libre del niño y niña.

En la presente investigación se ha encontrado que en el 95% de las Visitas al Hogar de las familias en estudio, las facilitadoras permiten que el niño juegue libremente antes de realizar el juego propuesto.

Sistematizando la información antes descrita, se presentan la siguiente tabla y figura respecto a la Calidad de las visitas al hogar realizadas a las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017:

Tabla 1.

Calidad de las Visitas al Hogar realizadas a las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017

Calidad de las visitas al hogar	n	%
Deficientes	1	1,0
Inadecuadas	1	1,0
Adecuadas	6	5,8
Óptimas	94	92,2
Total	102	100,0

Respecto a la calidad de las Visitas al Hogar y teniendo en cuenta el Protocolo para la ejecución de Visitas al Hogar, para la investigación se han establecido 04 categorías para evaluar la calidad de la visita tal como se detalla a continuación:

- **ÓPTIMAS:** Visitas al hogar con duración igual o mayor a 60 minutos, en la que la facilitadora fomente la participación del cuidador principal y se contempla el juego libre del niño.
- **ADECUADAS:** Visitas al hogar con duración menor a 50 minutos, en la que la facilitadora fomente la participación del cuidador principal y no se contempla el juego libre del niño.
- **INADECUADAS:** Visitas al hogar con duración menor a 40 minutos, en la que la facilitadora fomente escasamente la participación del cuidador principal y no se contempla el juego libre del niño.
- **DEFICIENTES:** Visitas al hogar con duración menor a 30 minutos, en la que la facilitadora no fomenta la participación del cuidador principal y no se contempla el juego libre del niño.

En lo que respecta a lo detallado en la Tabla 1. Calidad de las Visitas al Hogar realizadas a las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017; en la investigación se encontró que de las familias encuestadas: el 92.2% refieren recibir visitas óptimas, por otro lado el 5.8% refieren recibir visitas adecuadas, solamente una refiere que ha recibido visitas inadecuadas y otro ha recibido visitas deficientes; por lo que se puede concluir que en su gran mayoría se vienen realizando Visitas óptimas.

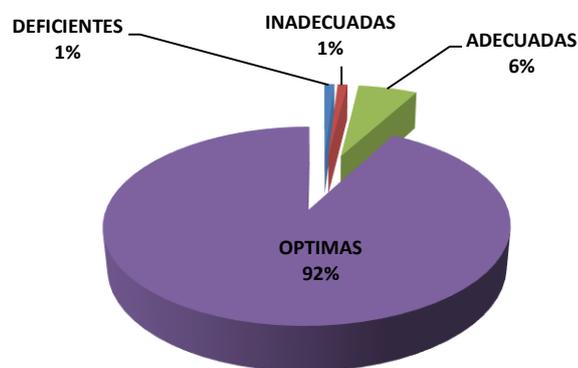


Figura 6. Calidad de las Visitas al Hogar realizadas a las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017

En la figura 6 se observa a detalle que las familias señalan que reciben Visitas al Hogar óptimas (92%), adecuadas (6%), inadecuadas (1%) y deficientes (1%) respectivamente.

Calidad de las Sesiones de Socialización realizadas con familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017

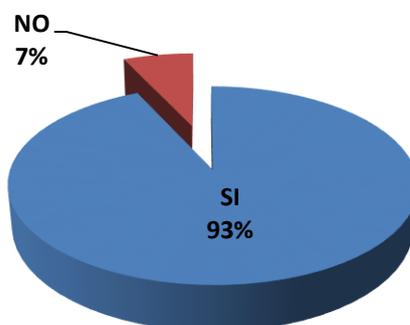


Figura 7. Asistencia a las Sesiones de Socialización.

En la presente investigación se ha encontrado que el 93% de las familias en estudio han asistido a Sesiones de Socialización.

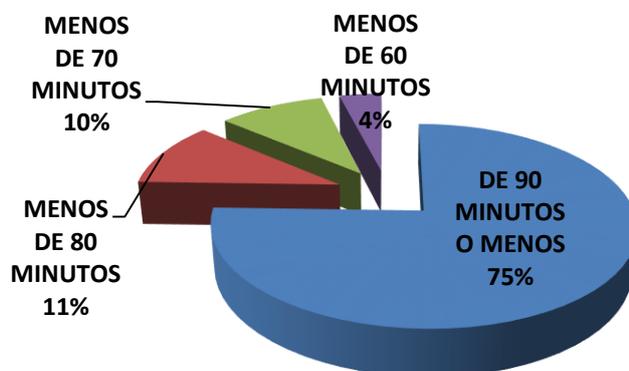


Figura 8. Duración de las Sesiones de Socialización.

En la presente investigación se ha encontrado que en 75% de los casos la Sesión de Socialización dura 90 minutos o menos, tiempo ideal establecido en los protocolos.

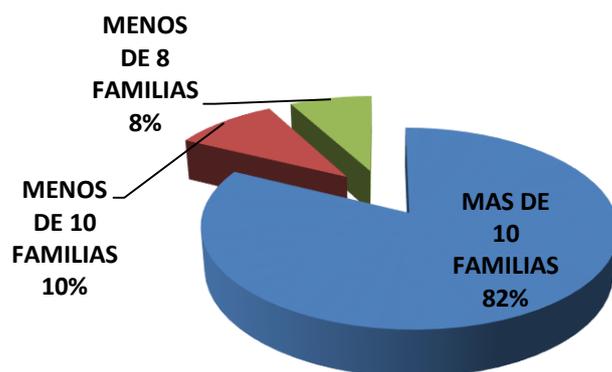


Figura 9. Cantidad de familias que asisten a las Sesiones de Socialización.

En la presente investigación se ha encontrado que en el 82% de las Sesiones de Socialización asisten 10 o más familias.

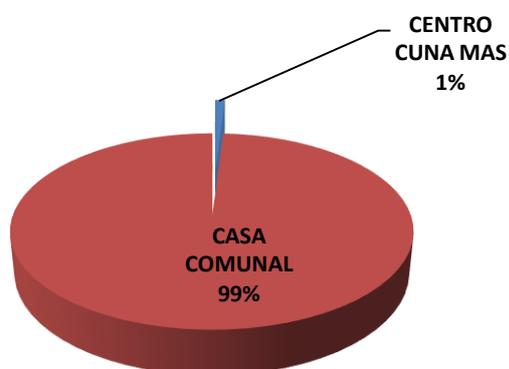


Figura 10. Lugar en el que se realizan las Sesiones de Socialización.

En la presente investigación se ha identificado que en casi en su totalidad, el 99% de las Sesiones de Socialización se realizan en locales comunales y sólo en el 1% de la muestra se ha identificado que el local cuenta con las condiciones de un Centro Cuna Más.

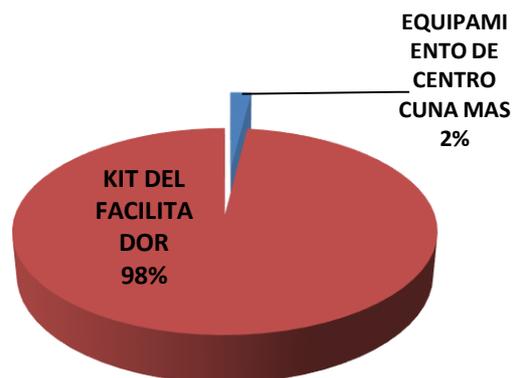


Figura 11. Materiales usados en las Sesiones de Socialización.

En la presente investigación se ha identificado que en casi en su totalidad, el 98% de las Sesiones de Socialización se utilizan los materiales del Kit del facilitador para realizar las actividades y sólo en el 2% de la muestra se ha identificado que se cuenta con material y equipamiento que cumple con las condiciones del equipamiento de un Centro Cuna Más, dado a que solamente hasta el mes de setiembre del 2017 se contaba con un Centro Cuna Más de Acompañamiento a Familias en el caserío San Agustín.

Sistematizando la información antes descrita, se presentan la siguiente tabla y figura respecto a la Calidad de las Sesiones de Socialización realizadas con familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017:

Tabla 2.

Calidad de las Sesiones de Socialización realizadas con familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017

Calidad de las sesiones de socialización	n	%
Inadecuadas	26	2,5
Adecuadas	11	10,8
Óptimas	65	63,7
Total	102	100,0

Para determinar la calidad de las Sesiones de Socialización con familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista teniendo en cuenta el Protocolo de ejecución de Sesiones de Socialización con Familias se han establecido cuatro categorías, tal como se detalla a continuación:

- **ÓPTIMAS:** Sesiones de Socialización con familias usuarias del SAF con una duración mayor a 90 minutos, con participación de más de 10 familias, que se realice en un Centro Cuna Más de Acompañamiento a Familias con materiales y mobiliario adecuados.
- **ADECUADAS:** Sesiones de Socialización con familias usuarias del SAF con una duración menor a 80 minutos, con participación de menos de 10 familias, que se realice en un Centro Cuna Más de Acompañamiento a Familias con materiales y mobiliario adecuados.
- **INADECUADAS:** Sesiones de Socialización con familias usuarias del SAF con una duración menor a 70 minutos, con participación de menos de 08 familias, que se realice en un espacio comunitario con materiales del kit del facilitador.

- DEFICIENTES: Sesiones de Socialización con familias usuarias del SAF con una duración menor a 60 minutos, con participación de menos de 05 familias, que se realice en un espacio comunitario con materiales del kit del facilitador.

Con respecto a lo detallado en la Tabla 2. Calidad de las Sesiones de Socialización realizadas con familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017; en la investigación se encontró que de las familias encuestadas: 63.7% refieren que se realizan Sesiones de Socialización óptimas, por otro lado 10.8% refieren haber asistido a Sesiones de Socialización adecuadas, mientras que 2.5% familias refieren que han asistido a Sesiones de Socialización Inadecuadas; en el caso de las familias que señalan que han participado de Sesiones de Socialización óptimas y adecuadas influye mucho en el resultado la cantidad de familias que asisten (mayor a 10 familias) y la duración de las mismas (mayor a 80 minutos), dado a que en todos los casos se realizan en espacios comunales y usando materiales del Kit del Facilitador.

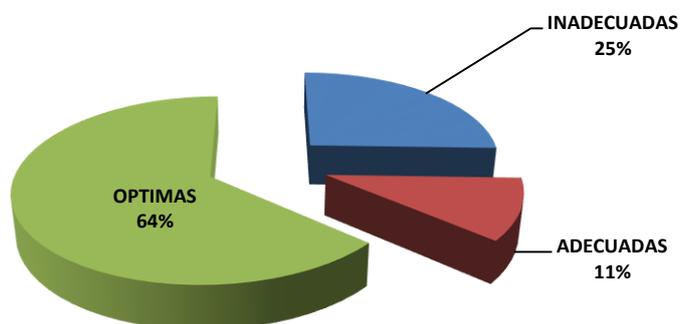


Figura 12. Calidad de las Sesiones de Socialización realizadas con familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017.

En la figura 12 se observa a detalle que las familias señalan que han asistido a Sesiones de Socialización óptimas (64%), adecuadas (11%) e inadecuadas (25%).

Calidad del servicio brindado por el Servicio de Acompañamiento a Familias

Tabla 3.
Calidad del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017

Calidad del Servicio de Acompañamiento a Familias	n	%
Inadecuado	1	1,0
Adecuado	18	17,6
Óptimo	83	81,4
Total	102	100,0

En la tabla 3. Calidad del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017, se sistematiza la información en cuanto a la Calidad de las Visitas al Hogar que reciben las familias usuarias y la Calidad de las Sesiones de Socialización con familias a las que estas han asistido, para así poder conocer el nivel de calidad del servicio que brinda el Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista.

Es así que se encontró que: mayoritariamente las familias usuarias reciben un servicio óptimo (81,4%), algunas familias manifiestan recibir un servicio adecuado (18%) y escasamente manifiestan recibir un servicio inadecuado (1%).

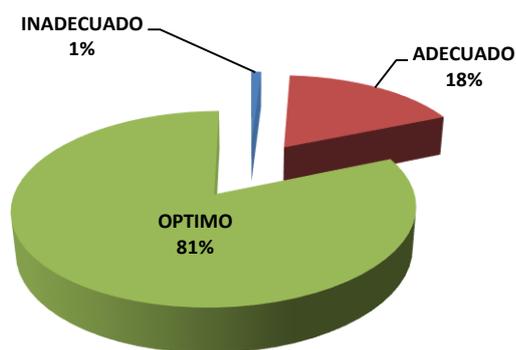


Figura 13. Calidad del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito Bellavista 2017

En la figura 13 se observa claramente que la mayoría de familias usuarias (81%) reciben un servicio óptimo, otro grupo de participantes manifiesta recibir un servicio adecuado (18%) y solamente el 1% manifiesta haber recibido un servicio inadecuado.

Se encontró en el estudio que el 81% de familias usuarias reciben un servicio catalogado como óptimo, debido a los siguientes factores: Las visitas al hogar tienen una duración mayor a 60 minutos, en la que la facilitadora fomenta la participación del cuidador principal, contemplando el juego libre del niño, y las Sesiones de socialización en las que participan tienen una duración mayor a 90 minutos y en donde participan más de 10 familias, generalmente se realizan en locales comunales y utilizando los materiales del kit del facilitador.

5.1.2. Nivel de satisfacción de las familias usuarias con el Servicio de Acompañamiento a Familias.

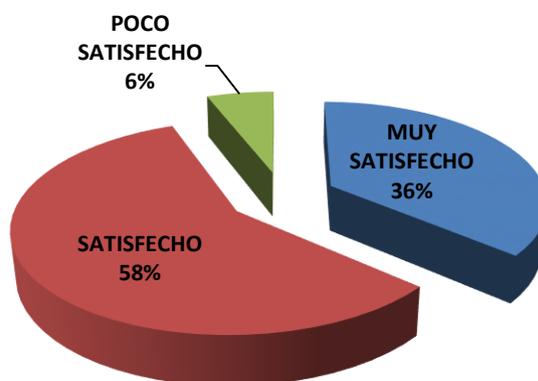


Figura 14. Satisfacción con las visitas al hogar.

En la presente investigación se ha identificado que en su mayoría las familias usuarias del SAF que participaron del estudio, el 58 %, se encuentran satisfechas con las visitas al hogar realizadas por la facilitadora; además se identifica que el 36 % de familias se encuentran muy satisfechas con las visitas realizadas y solamente un 6 % de las familias participantes del estudio no están satisfechas con las visitas realizadas por las facilitadoras.

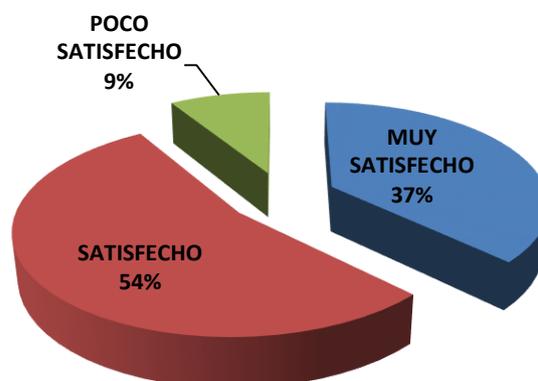


Figura 15. Satisfacción con la duración de las visitas al hogar.

En la presente investigación se ha identificado que en su mayoría las familias usuarias del SAF que participaron del estudio, específicamente el 54 %, se encuentran satisfechas con la duración de las visitas al hogar realizadas por la facilitadora; además se identifica que el 37 % de familias se encuentran muy satisfechas con las visitas realizadas y solamente un 6 % de las familias participantes del estudio no están satisfechas con las visitas realizadas por las facilitadoras.

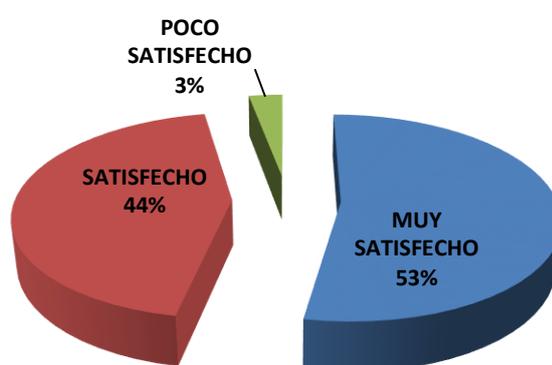


Figura 16. Satisfacción con el fomento de la participación del cuidador principal en la visita al hogar.

En la presente investigación se ha identificado que en su mayoría las familias usuarias del SAF que participaron del estudio, específicamente el 53 %, las cuidadoras principales (madres) se encuentran muy satisfechas con que la facilitadora fomente su participación en las visitas al hogar; además se identifica que el 44 % de familias se encuentran satisfechas con el fomento de su participación en la visita al hogar y solamente un 3 % de las familias participantes del estudio no están satisfechas con el fomento de su participación por las facilitadoras en las visitas realizadas.

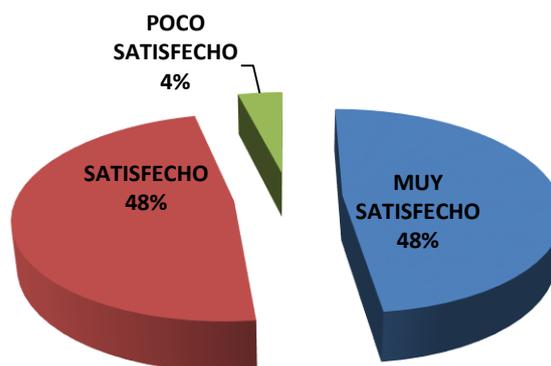


Figura 17. Satisfacción con el fomento del juego libre en la visita al hogar.

Se ha identificado resultados parcializados pero positivos, en donde 48% de las familias participantes del estudio se encuentran muy satisfechas con el fomento del juego libre el otro 48% de las familias participantes del estudio se encuentran satisfechas con el fomento del juego libre, y solamente un 4% de las familias participantes manifiestan estar poco satisfechas con el fomento del juego libre por parte de la facilitadora.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.

Nivel de satisfacción con las visitas al hogar	n	%
Poco satisfecho	3	2,9
Satisfecho	48	47,1
Muy satisfecho	51	50,0
Total	102	100,0

En la tabla 4. Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias, se muestra que 51 familias participantes del estudio señalan estar muy satisfechas con las visitas al hogar recibidas, 48 más manifiestan estar satisfechas con las visitas al

hogar y solamente 3 familias participantes manifiestan estar poco satisfechas con las visitas al hogar recibidas.

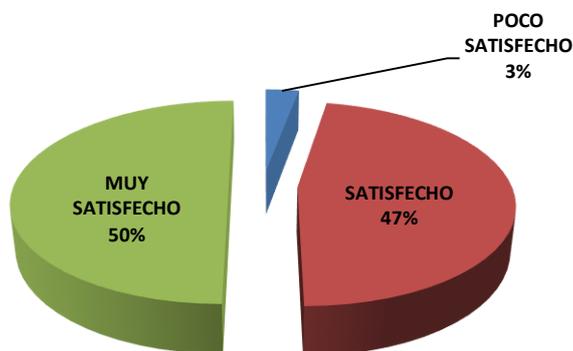


Figura 18. Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las visitas realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.

En la figura 18 se observa que el 50% de las familias participantes del estudio están muy satisfechas con las visitas recibidas, el 47% se encuentran satisfechas y un 3% se encuentra poco satisfecha con las visitas recibidas.

a) Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Sesiones de Socialización realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.

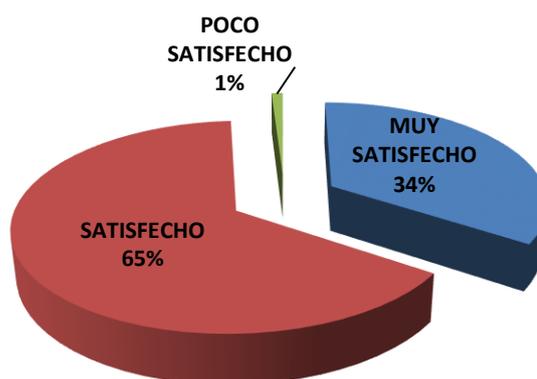


Figura 19. Satisfacción con las sesiones de socialización.

Se ha identificado que de las familias participantes del estudio y que asisten a Sesiones de socialización, el 34 % de las familias se encuentran muy satisfechas, el 65% de las familias se encuentra satisfechas y solamente el

1% de las familias participantes del estudio que han asistido a las Sesiones de socialización manifiestan estar poco satisfechas con esta actividad.

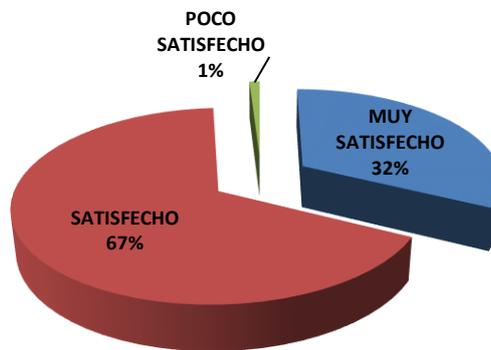


Figura 20. Satisfacción con la duración de las sesiones de socialización.

Se ha identificado que de las familias participantes del estudio y que asisten a Sesiones de socialización, el 32 % de las familias se encuentran muy satisfechas con la duración de la actividad, el 67% de las familias usuarias se encuentran satisfechas con la duración de la sesión y solamente el 1% de las familias participantes del estudio que han asistido a las Sesiones de socialización manifiestan estar poco satisfechas con la duración de la misma.

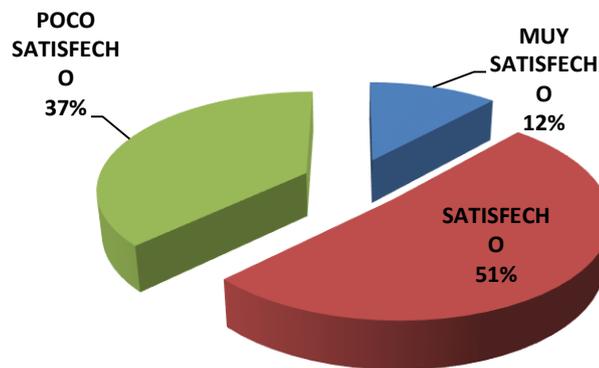


Figura 21. Satisfacción con la asistencia de familias usuarias a las sesiones de socialización.

En cuanto a la asistencia de las familias usuarias a las Sesiones de socialización, solamente el 12% de las familias se encuentran muy satisfechas, mientras que el 51% de las familias usuarias se encuentran satisfechas con la asistencia de familias a la sesión y 37% de las familias

participantes del estudio que han asistido a las Sesiones de socialización manifiestan estar poco satisfechas con la asistencia de las familias usuarias a las sesiones de socialización en la que asisten entre 6 y 8 familias solamente.

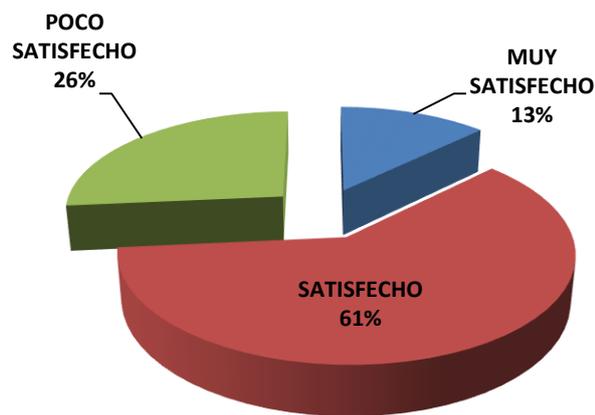


Figura 22. Satisfacción con el Lugar en el que se realizan las sesiones de socialización.

En cuanto al lugar donde se realizan las Sesiones de socialización, solamente el 13% de las familias se encuentran muy satisfechas debido a que son pocos los lugares en donde se cumple con las condiciones adecuadas para el desarrollo de las misma, mientras que el 61% de las familias usuarias se encuentran satisfechas con los lugares donde se realiza la sesión al cumplir las condiciones mínimas y 26% de las familias participantes del estudio que han asistido a las Sesiones de socialización manifiestan estar poco satisfechas con las condiciones de los lugares donde se realiza las sesiones de socialización.

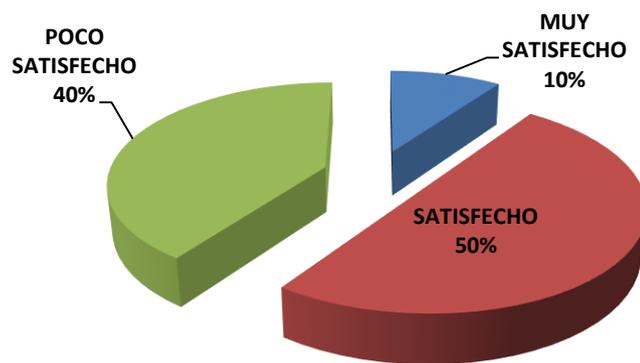


Figura 23. Satisfacción con el equipamiento utilizado para la realización de las sesiones de socialización.

En cuanto al equipamiento utilizado para realizar las Sesiones de socialización, solamente el 10% de las familias se encuentran muy satisfechas debido a que en un solo lugar existió un Centro Cuna Más por lo que se cuenta con el equipamiento adecuado para el desarrollo de las misma, mientras que el 50% de las familias usuarias se encuentran satisfechas con el equipamiento con utilizado en las sesiones de socialización dado a que además de usar el Kit de facilitador las facilitadoras, miembros de comité de gestión y acompañante técnico han hecho lo posible de equipar los locales con los que cuentan para la realización de la sesión de socialización y el 40% de las familias participantes del estudio que han asistido a las Sesiones de socialización manifiestan estar poco satisfechas con el equipamiento utilizado para realizar las sesiones de socialización dado a que se tiene que realizar en locales de uso comunal no se los puede equipar (además que no se cuenta con un presupuesto para hacerlo) y con el kit del facilitador que en la mayoría de casos se encuentra muy deteriorado, además que para los niños y niñas ya no les llama mucho la atención al ser los mismos materiales que se emplean en las visitas al hogar.

Tabla 5.

Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Sesiones de Socialización realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.

Nivel de satisfacción con las sesiones de socialización	n	%
Poco satisfecho	12	11,8
Satisfecho	73	71,6
Muy satisfecho	17	16,7
Total	102	100,0

En la tabla 5 se detalla que 17 familias se encuentran muy satisfechas con las Sesiones de Socialización, 73 familias están satisfechas y solamente 12 familias están poco satisfechas con las Sesiones de Socialización.

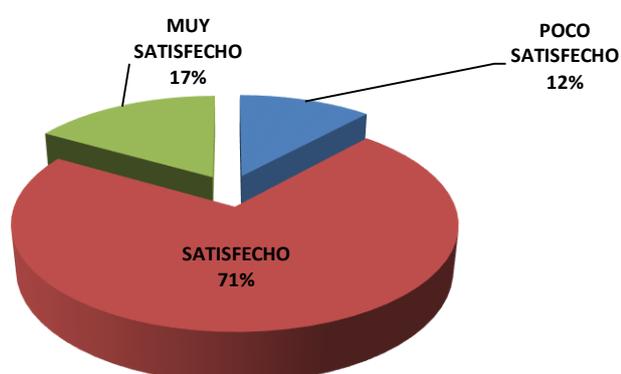


Figura 24. Nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Sesiones de Socialización realizadas por el Servicio de Acompañamiento a Familias.

En la figura 24 se observa que el 17% de las familias participantes del estudio están muy satisfechas con las Sesiones de Socialización, mientras que el 71% se encuentra satisfecho y un 12% se encuentran poco satisfechas con las Sesiones de Socialización a las que han asistido.

Tabla 6.

Nivel de satisfacción de las familias usuarias con el servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias.

Nivel de satisfacción con el servicio recibido	n	%
Poco satisfecho	2	2,0
Satisfecho	67	65,7
Muy satisfecho	33	32,4
Total	102	100,0

En la Tabla 6, se sistematiza el nivel de satisfacción de las familias usuarias con el servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias identificando así que del total de la muestra de 102 familias usuarias, 33 se encuentran muy satisfechas, 67 se encuentran satisfechas y solamente 02 familias usuarias se encuentran poco satisfechas con el servicio recibido.

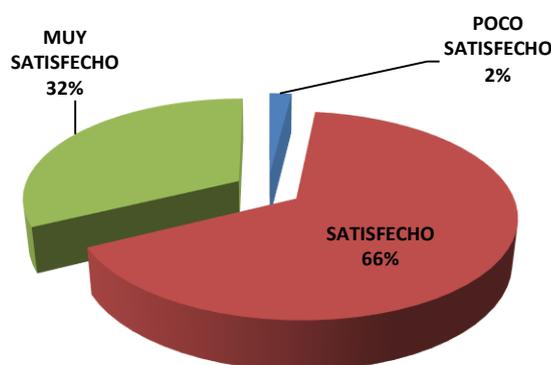


Figura 25. *Nivel de satisfacción de las familias usuarias con el servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias.*

En la figura 25 se observa que el 32% de las familias participantes del estudio están muy satisfechas con el servicio recibido, además el 66% de las familias se encuentra satisfechas y solamente un 2% de familias usuarias se encuentran poco satisfechas con el servicio recibido.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Resultados descriptivos

Tabla 7.

Tabla cruzada de la satisfacción con las visitas / calidad de las visitas al hogar recibidas del Servicio de Acompañamiento a Familias

Satisfacción con las visitas al hogar		Calidad de las visitas al hogar			Total
		Inadecuadas	Adecuadas	Óptimas	
Poco satisfecho	Frecuencia	0	2	1	3
	Porcentaje	0,0%	2,0%	1,0%	2,9%
Satisfecho	Frecuencia	1	12	35	48
	Porcentaje	1,0%	11,8%	34,3%	47,1%
Muy satisfecho	Frecuencia	0	4	47	51
	Porcentaje	0,0%	3,9%	46,1%	50,0%
Total	Frecuencia	1	18	83	102
	Porcentaje	1,0%	17,6%	81,4%	100,0%

En la Tabla 7, se analizan los resultados obtenidos sobre la relación entre la satisfacción con las visitas y la calidad del servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias, identificando así que el 50% se encuentran muy satisfechas, el 47% se encuentran satisfechas y solamente 3% de las familias están poco satisfechas con las visitas recibidas.

Tabla 8.

Tabla cruzada de la satisfacción con las sesiones de socialización / calidad de las sesiones de socialización del Servicio de Acompañamiento a Familias.

Satisfacción con las sesiones de socialización		Calidad de las sesiones de socialización			TOTAL
		Inadecuadas	Adecuadas	Optimas	
Poco satisfecho	Frecuencia	0	4	8	12
	Porcentaje	0,0%	3,9%	7,8%	11,8%
Satisfecho	Frecuencia	1	13	59	73
	Porcentaje	1,0%	12,7%	57,8%	71,6%
Muy satisfecho	Frecuencia	0	1	16	17
	Porcentaje	0,0%	1,0%	15,7%	16,6%
Total	Frecuencia	1	18	83	102
	Porcentaje	1,0%	17,6%	81,4%	100,0%

En la Tabla 8, se analizan los resultados obtenidos sobre la relación entre la satisfacción con las sesiones de socialización y la calidad del servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias identificando así que el 16.6% se encuentran muy satisfechas, el 71.6% se encuentran satisfechas y solamente 11.8% de las familias están poco satisfechas las sesiones de socialización a las que han asistido.

Tabla 9.

Tabla cruzada de la satisfacción del servicio / calidad del servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias

Satisfacción del servicio		Calidad del servicio			Total
		Inadecuadas	Adecuadas	Optimas	
Poco satisfecho	Frecuencia	0	2	0	2
	Porcentaje	0.0%	2.0%	0.0%	2.0%
Satisfecho	Frecuencia	1	13	53	67
	Porcentaje	1.0%	12.7%	52.0%	65.7%
Muy satisfecho	Frecuencia	0	3	30	33
	Porcentaje	0.0%	2.9%	29.4%	32.3%
Total	Frecuencia	1	18	83	102
	Porcentaje	1.0%	17.6%	81.4%	100.0%

En la Tabla 9, se analizan los resultados obtenidos sobre la relación entre la satisfacción y la calidad del servicio recibido por las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias identificando así que el 32% se encuentran muy satisfechas, el 66% se encuentran satisfechas y solamente 2% de las familias están poco satisfechas con el servicio recibido del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista.

Para el análisis interpretación y discusión de los resultados obtenidos se ha considerado estudios similares realizados al Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más:

Es así que Lescano, (2018) en su tesis sobre Receptividad del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más en comunidades del Distrito de Condebamba, señala que el Servicio de Acompañamiento a Familias ofrece visitas a hogares y sesiones de socialización que son aprovechadas parcialmente y que influyen en la baja receptividad, manifestado en

lo siguiente: rechazo de algunos cuidadores a participar debido a que no se les da dinero y cosas; reducida participación de los padres en la visita aduciendo que es por falta de tiempo.

En relación a la presente investigación se corrobora lo encontrado por Lescano, principalmente en lo referido a las Sesiones de Socialización en donde se ha encontrado una baja asistencia a las mismas, debido a que no se brinda un refrigerio o ración de alimentos para los asistentes; en la investigación nos encontramos que se brindan sesiones de socialización inadecuadas en un 25.5% debido a la baja asistencia de las familias usuarias, además de la falta de materiales y equipamiento adecuado para la realización de la actividad.

Por su parte Borda, (2018) en su tesis sobre satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - MIDIS concluye que la satisfacción y la calidad percibida influyen en la fidelización de los usuarios del Cuna Más - MIDIS – 2017; resultado concordante con el presente estudio en que se evidencia que las familias se encuentran satisfechas con la calidad del servicio recibido, a la vez que manifiestan que el Servicio de Acompañamiento a Familias es muy importante para el desarrollo y que debe de continuar implementándose.

Al respecto, el Banco Interamericano de Desarrollo (2016), en los resultados de la evaluación de impacto del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, concluye que: el SAF tiene impactos significativos sobre el desarrollo, en las áreas cognitiva y de comunicación; se identifica también una mayor frecuencia de actividades de juego, una mayor disponibilidad de juguetes caseros, menos prácticas violentas de disciplina y una mayor tasa de matrícula en educación inicial entre los niños intervenidos.

Del mismo modo, en la presente investigación se encontró mediante testimonios que el Servicio de Acompañamiento a Familias está permitiendo que los niños desarrollen más su inteligencia y que esto se nota más en los niños que ya iniciaron la educación inicial.

Por su parte, Gago, (2017) en su tesis, sobre el servicio de acompañamiento familiar en el Programa “Cuna Más” del distrito de pucara - huancayo concluye que los niños y niñas que imitan el juego a otros niños, socializan entre ellos y sus parientes más cercanos compartiendo experiencias nuevas en sus vida cotidiana, además también se tiene padres de familia que están estimulando el aprendizaje de sus niños, esto hace ver que las familias se sienten comprometidos con el aprendizaje de su menor hijo. Del mismo modo en el presente estudio se ha encontrado que tanto en las visitas al hogar como las sesiones de socialización se comparten experiencias a través de prácticas de cuidado y aprendizaje que permiten que los niños a través de la imitación logren nuevas habilidades, a su vez las madres y padres muestran su satisfacción con ser parte activa de la educación temprana de sus niños.

En relación al servicio brindado por el Servicio de Acompañamiento a Familias, en la investigación se ha encontrado, que porcentualmente el 92% de las familias recibieron Visitas al Hogar óptimas además de ello el 64% de las familias señalaron que han asistido a Sesiones de Socialización óptimas; de esta forma se encontró que el 80% de familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias en el distrito de Bellavista reciben un servicio de calidad catalogado como óptimo.

Sobre estos resultados, en una investigación realizada para el Ministerio de Educación Nacional de Colombia por Puche et. al., (2009), señalan que es fundamental acompañar a los niños y orientarlos en el desarrollo de sus aptitudes; además señalan que los niños pueden desarrollar sus habilidades tanto casa como en espacios comunitarios.

Asimismo Puche et. al., (2009), destaca que resulta necesario aceptar que los hogares comunitarios y los jardines, no son los únicos ámbitos donde el niño aprende, ni los agentes educativos son los únicos educadores. Es preciso recuperar para los niños la familia, las instituciones sociales, los polideportivos, las bibliotecas, los zoológicos, los museos, los jardines botánicos y las calles del barrio y la ciudad, entre otros, para convertirlos en espacios educativos significativos que posibilitan su aprendizaje. (p. 122)

En cuanto al nivel de satisfacción de las familias usuarias con las Visitas al hogar recibidas por parte del Servicio de Acompañamiento a Familias un 50% manifiestan estar muy satisfechas, el 47% se encuentran satisfechas y solamente un 3% de las familias participantes manifestaron estar poco satisfechas con las Visitas al hogar recibidas, tal como se detalla en la tabla 4.

El nivel de satisfacción de las familias que han participado en Sesiones de Socialización, tal como se demuestra en la tabla 5, el 71% de las familias se encuentran satisfechas con la actividad en donde se logra que los niños y cuidadores se interrelacionen y puedan compartir el juego además de los saberes y experiencias.

Al respecto la UNESCO (2004) señala que La articulación con los padres, su participación y la oferta de Programas de Educación Familiar potencian lo que la familia realiza en el hogar y, a su vez, lo que la Educación Infantil realice a través

de sus Programas, beneficiando a quienes son el centro de su preocupación: niños y niñas.

Al analizar el nivel de satisfacción de las familias usuarias con el servicio recibido por parte del Servicio de Acompañamiento a Familias (Visitas al Hogar y Sesiones de Socialización), demostrado en la tabla 3, se refleja que el 32% se encuentra muy satisfecho y el 66% de las familias usuarias se encuentran satisfechas con el servicio recibido, tanto por el trato que se les brinda así como por el nivel de desarrollo más elevado que alcanzan los niños usuarios con respecto a los niños de la misma edad que no son usuarios del Servicio de Acompañamiento a Familias.

Similares resultados encontraron Guerrero y León (2010), en el estudio denominado Demanda social por programas de atención y educación de la primera infancia (AEPI) en el Perú, en el cual señalan que las familias participan de los programas para promover el desarrollo de sus hijos, además señala que las familias usuarias de programas de AEPI tienen una percepción positiva de los programas, manifestando que las proveedoras de los servicios están capacitadas para realizar su labor y se sienten satisfechas con el buen trato recibido de las proveedoras (docente, promotora o madre cuidadora).

5.2.2. Resultados Inferenciales

Tabla 10.

Correlación: Calidad del Servicio / Satisfacción del Servicio

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Satisfacción del servicio
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,222*
	Sig. (bilateral)	.	,025
	N	102	102
Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	,222*	1,000
	Sig. (bilateral)	,025	.
	N	102	102

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la relación de las variables Calidad del Servicio / Satisfacción del Servicio, existe una correlación significativa en un nivel de significación de 0,05, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,222 (Asociación moderada).

Tabla 11.

Correlación: Calidad del Servicio / Satisfacción con visitas al hogar

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Satisfacción visitas al hogar
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,302*
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	102	102
Satisfacción visitas al hogar	Coeficiente de correlación	,302*	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	102	102

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

En la relación de las variables Calidad del Servicio / Satisfacción visitas al hogar, existe una correlación significativa en un nivel de significación de 0,01, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,302 (Asociación moderada).

Tabla 12.

Correlación: Calidad del Servicio / Satisfacción con sesiones de socialización

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Satisfacción sesiones de socialización
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,185*
	Sig. (bilateral)	.	,063
	N	102	102
Satisfacción visitas al hogar	Coeficiente de correlación	,185*	1,000
	Sig. (bilateral)	,063	.
	N	102	102

En la relación de las variables Calidad del Servicio / Satisfacción sesiones de socialización, no existe una correlación significativa, en un nivel de significación de 0,05, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,185 (Asociación baja).

5.3. Contrastación de hipótesis

HIPOTESIS GENERAL

Hipótesis nula: H_0 . Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias **no** se encuentran satisfechas en relación con la calidad del servicio recibido.

Hipótesis alternativa: H_1 . Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias se encuentran satisfechas en relación con la calidad del servicio recibido.

Tabla 13.
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,733 ^a	4	,019
N de casos válidos	102		

El valor crítico (Chi tabulado) para 4 grados de libertad y una probabilidad de error de 0,05 es de 9,4877; la prueba Chi cuadrado calculada nos arroja un valor de $11,733 > 9,4877$ con una significancia de $0,19 < 0,05$. En consecuencia tenemos evidencia para rechazar la Hipótesis Nula H_0 : Que plantea que las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias **no** se encuentran satisfechas en relación con la calidad del servicio recibido.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis nula: H_0 . Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias **no** se encuentran satisfechas en relación con las visitas al hogar recibidas.

Hipótesis alternativa: H_1 . Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias se encuentran satisfechas en relación con las visitas al hogar recibidas.

Tabla 14.
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,460 ^a	4	,027
N de casos válidos	102		

El valor crítico (Chi tabulado) para 4 grados de libertad y una probabilidad de error de 0,05 es de 9,4877; la prueba Chi cuadrado calculada nos arroja un valor de $11,460 > 12,5916$ con una significancia de $0,027 < 0,05$. En consecuencia tenemos evidencia para rechazar la Hipótesis Nula H_0 , que plantea que las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias **no** se encuentran satisfechas en relación con las visitas al hogar recibidas.

Hipótesis nula: H_0 . Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias **no** se encuentran satisfechas en relación con las sesiones de socialización.

Hipótesis alternativa: H_1 . Las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias se encuentran satisfechas en relación con las sesiones de socialización.

Tabla 15.
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	de 4,066 ^a	4	,397
N de casos válidos	102		

El valor crítico (Chi tabulado) para 4 grados de libertad y una probabilidad de error de 0,05 es de 9,4877; la prueba Chi cuadrado calculada nos arroja un valor de $4,066 > 9,4877$ con una significancia de $0,397 > 0,05$. En consecuencia tenemos evidencia para aceptar la Hipótesis Nula H_0 , que plantea que las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias **no** se encuentran satisfechas en relación con las sesiones de socialización.

CONCLUSIONES

Esta tesis se ha realizado con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Bellavista, provincia de Jaén. A partir de los resultados obtenidos en el estudio se llegan a las siguientes conclusiones:

1. Al recibir un servicio de visitas al hogar y sesiones de socialización acorde a lo establecido por el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, las familias usuarias en su mayoría muestran un nivel alto de satisfacción con el servicio recibido, sin embargo estos resultados, no deben hacer que se pierda de vista los resultados en los cuales se ha obtenido percepciones de insatisfacción.
2. En cuanto a las visitas al hogar un 65,7 % de la población estudiada muestra un nivel alto de satisfacción con la calidad de las visitas a los hogares, mientras que el 32,4% manifiesta tener un nivel muy alto de satisfacción y solamente el 2 % de las familias señalan tener un nivel bajo de satisfacción con las visitas recibidas.
Las familias usuarias del SAF en su mayoría señalan que buscan promover el desarrollo de sus hijos, encontrando así en el SAF un aliado en la educación temprana de los niños y niñas desde el hogar.
3. En cuanto a las sesiones de socialización un 71,6 % de la población estudiada se muestra un nivel alto de satisfacción con la calidad de las sesiones de socialización, mientras que el 32,4% se muestra un nivel muy alto de satisfacción y solamente el 2 % de las familias señalan tener un nivel de satisfacción bajo con las visitas sesiones de socialización.

Las familias usuarias señalan que participar de las sesiones de socialización hace que los niños y niñas se vuelvan más sociables al tener que compartir el juego con otros niños, la facilitadora y sus padres.

4. Finalmente como resultado inferencial se concluye que existe una correlación significativa en un nivel de significación de 0,05 entre las variables Calidad del servicio y Satisfacción del servicio, con un grado de asociación moderada lo que se refleja en un coeficiente Rho de Spearman de 0,222.

RECOMENDACIONES

1. A los programas sociales, específicamente el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, utilizar los resultados del estudio, fundamentalmente para mejorar para fortalecer y mejorar las estrategias de intervención para fomentar el desarrollo infantil, teniendo en cuenta los aspectos en los cuales las familias manifiestan poca satisfacción o insatisfacción mejorando la labor de los encargados de la Inducción, mediante capacitaciones y monitoreo.
2. Respecto a la visitas al hogar, del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, se debe mantener un enfoque intercultural en el ámbito de las características socio culturales, del distrito de Bellavista, promoviendo y fortalecer las prácticas saludables para el cuidado infantil, como complemento al trabajo de los facilitadores, es necesario dotarlos del material o kit de trabajo para contribuir a mejorar el desarrollo de actividades de aprendizaje, potenciando adecuadamente las habilidades de los niños.
3. Respecto a las sesiones de socialización, se debe continuar dando importancia al intercambio de deberes y experiencias en los grupos familiares, tomando en cuenta sus inquietudes, dudas y necesidades, para fortalecer las prácticas de cuidado al niño y su entorno en el seno de la familia usuaria del programa, valorando los espacios de interacción entre los niños y niñas y sus familias.
4. Finalmente, invocar, a las familias usuarias, a continuar participado en sesiones de socialización e inter-aprendizaje, como una actividad voluntaria y crítica, que promueva la calidad por parte del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, contribuyendo a su satisfacción permitiendo promover adecuados espacios de diálogo y mayor interacción entre las familias y los niños.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arriaga, U. (2016). *El enfoque de desarrollo humano y el diseño de políticas públicas orientadas a la primera infancia: el caso del Programa Nacional Cuna Más*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica Del Perú
- Banco Interamericano de Desarrollo (2016). *Resultados de la evaluación de impacto del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más*. Recuperado el 13 de marzo del 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/eval_indep/informe_resultados_cuna_mas.pdf
- Borda, N. (2018). *Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - MIDIS - 2017*. (Tesis de Doctorado). Universidad César Vallejo. Perú
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (1998) *Gestión de programas sociales en América Latina*. Chile: Naciones Unidas.
- Gago, R. (2017). *Servicio de acompañamiento familiar en el Programa "Cuna Más" Del Distrito De Pucara - Huancayo – 2016*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional del centro del Perú.
- Guerrero G. y León J. (2010). *Demanda social por programas de atención y educación de la primera infancia (AEPI) en el Perú. Estudio realizado para el Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE)*. Perú: GRADE.
- Lescano, C. (2018). *Receptividad del Servicio de Acompañamiento A Familias del Programa Nacional Cuna Más en comunidades del distrito de Condebamba*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Medina, Ramírez y Hernández. (2008) *Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)*. Recuperado de http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS. (2012) Decreto Supremo N° 003-2012-MIDIS (Creación del Programa Nacional Cuna Más). Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/9818-003-2012-midis>
- Pérez, J. y Merino M. Programa Social. (2013). *Definición de programa social* Recuperado de <http://definicion.de/programa-social/>

- Puche, R., Orozco, M. Orozco, B. y Correa, M. (2009) Desarrollo infantil y competencias en la Primera Infancia. Colombia: Taller Creativo de Aleida Sánchez B. Ltda.
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (23 ed): Calidad. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Rojas, D. (2003) *Teorías de calidad: Orígenes y tendencias de la calidad total*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2012/04/teorias-de-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total>.
- Sistema de información sobre la primera infancia en América Latina (2019). *Programa Nacional Wawasi*. Recuperado de <http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/politicas/591/programa-nacional-wawa-wasi>.
- UNESCO. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. (2004) Participación de las familias en la educación infantil latinoamericana.
- UNICEF. Desarrollo Infantil Temprano. Recuperado de [http://www.desarrolloinfantiltiemprano .mx/ique-es-el-desarrollo-infantil-temprano.html](http://www.desarrolloinfantiltiemprano.mx/ique-es-el-desarrollo-infantil-temprano.html)

APÉNDICES

Apéndice 1: Instrumento de recolección de información.

ENCUESTA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO**

La presente encuesta tiene por finalidad levantar información para el desarrollo de la investigación *Nivel de satisfacción de las Familias Usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna MÁS relacionado con la calidad del servicio en el distrito de Bellavista, 2017.*

Cuestionario:

Nombre: DNI N°:

1. Usted ha recibido visitas de la facilitadora del Servicio de Acompañamiento a Familias

a) Sí

b) No

2. ¿Cuántas visitas ha recibido en el último mes?

a) 1

b) 2

c) 3

d) 4

2.1. ¿Cuánto dura la visita de la facilitadora?

a) De 60 minutos o menos ()

b) Menos de 50 minutos ()

c) Menos de 40 minutos ()

d) Menos de 30 minutos ()

2.2. ¿La facilitadora fomenta su participación?

a) Siempre

b) Casi siempre

d) Nunca

2.3. ¿Dejan jugar solo al niño (a) antes de indicarle el juego a realizar?

a) Sí

b) No

3. Usted ha asistido a la Sesión de Socialización e Interaprendizaje

a) Sí

b) No

4. ¿Cuánto dura la Sesión de Socialización e Interaprendizaje?

a) De 90 minutos o menos ()

b) Menos de 80 minutos ()

c) Menos de 70 minutos ()

d) Menos de 60 minutos ()

4.1. ¿Cuántas familias participan en la Sesión de Socialización e Interaprendizaje?

a) Más de 10 familias ()

b) Menos 10 familias ()

c) Menos de 08 familias ()

d) Menos de 05 minutos ()

4.2. ¿En dónde se realiza la Sesión de Socialización e Interaprendizaje?

a) Centro CUNA MÁS

b) Casa Comunal

5. ¿Con qué tipo de equipamiento se cuenta para realizar la Sesión de Socialización e Interaprendizaje?

a) Equipamiento de Centro CUNA MÁS

b) Kit del facilitador

6. Está satisfecha con las visitas al Hogar realizadas por la facilitadora.
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Poco satisfecho
 - d) Muy insatisfecho
7. Está satisfecha con la duración de la visitas al Hogar realizada por la facilitadora.
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Poco satisfecho
 - d) Muy insatisfecho
8. Está satisfecha con el fomento de su participación como cuidador principal en la Visita al Hogar.
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Poco satisfecho
 - d) Muy insatisfecho
9. Está satisfecha con el fomento del juego libre del niño (a)
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Poco satisfecho
 - d) Muy insatisfecho

10. Está satisfecha con las Sesiones de Socialización e Interaprendizaje realizadas.
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Poco satisfecho
 - d) Muy insatisfecho
11. Está satisfecha con la duración de las Sesiones de Socialización e Interaprendizaje.
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Poco satisfecho
 - d) Muy insatisfecho
12. Está satisfecha con la cantidad de familias que participan en las Sesiones de Socialización e Interaprendizaje.
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Poco satisfecho
 - d) Muy insatisfecho
13. Está satisfecha con el lugar en el que se realizan las Sesiones de Socialización e Interaprendizaje.
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Poco satisfecho
 - d) Muy insatisfecho

14. Está satisfecha con el equipamiento utilizado para la realización de las Sesiones de Socialización e Interaprendizaje.

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Poco satisfecho
- d) Muy insatisfecho

Apéndice 2. Tablas de respuestas de aplicación de instrumento de recolección de datos

Tabla 16.

Usted ha recibido visitas de la facilitadora del servicio de acompañamiento a familias.

CALIFICATIVO	n	%
Sí	102	100.0
No	0	0.0
TOTAL	102	100

Tabla 17.

Cuántas visitas ha recibido en el último mes.

CALIFICATIVO	n	%
1	4	3.9
2	2	2.0
3	2	2.0
4	94	92.2
TOTAL	102	100.0

Tabla 18.

Cuánto dura la visita de la facilitadora.

CALIFICATIVO	n	%
DE 60 MINUTOS O MENOS	92	90
MENOS DE 50 MINUTOS	6	6
MENOS DE 40 MINUTOS	4	4
TOTAL	102	100

Tabla 19.*La facilitadora fomenta su participación.*

CALIFICATIVO	n	%
SIEMPRE	87	85.3
CASI SIEMPRE	14	13.7
NUNCA	1	1.0
TOTAL	102	100.0

Tabla 20.*Dejan jugar solo al niño(a) antes de indicarte el juego a realizar.*

CALIFICATIVO	n	%
SI	97	95.1
NO	5	4.9
TOTAL	102	100.0

Tabla 21.*Usted ha asistido a la Sesión de Socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
SI	95	93.1
NO	7	6.9
TOTAL	102	100.0

Tabla 22.*Cuánto dura la Sesión de Socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
DE 90 MINUTOS O MENOS	77	75.5
MENOS DE 80 MINUTOS	11	10.8
MENOS DE 70 MINUTOS	10	9.8
MENOS DE 60 MINUTOS	4	3.9
TOTAL	102	100.0

Tabla 23.*Cuántas familias participan en la Sesión de Socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
MAS DE 10 FAMILIAS	84	82.4
MENOS DE 10 FAMILIAS	10	9.8
MENOS DE 8 FAMILIAS	8	7.8
TOTAL	102	100.0

Tabla 24.*En dónde se realiza la sesión de socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
CENTRO CUNA MAS	1	1.0
CASA COMUNAL	101	99.0
TOTAL	102	100.0

Tabla 25.*Con qué tipo de equipamiento se cuenta para realizar la Sesión de Socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
EQUIPAMIENTO DE CENTRO CUNA MAS	2	2.0
KIT DEL FACILITADOR	100	98.0
TOTAL	102	100.0

Tabla 26.*Está satisfecha con las visitas al hogar realizadas por la facilitadora.*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	37	36.3
SATISFECHO	59	57.8
POCO SATISFECHO	6	5.9
TOTAL	102	100.0

Tabla 27.*Está satisfecha con la duración de la visitas al hogar realizada por la facilitadora.*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	38	37.3
SATISFECHO	55	53.9
POCO SATISFECHO	9	8.8
TOTAL	102	100.0

Tabla 28.*Está satisfecha con el fomento de su participación como cuidador principal en la visita al hogar.*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	54	52.9
SATISFECHO	45	44.1
POCO SATISFECHO	3	2.9
TOTAL	102	100.0

Tabla 29.*Está satisfecha con el fomento del juego libre del niño (a).*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	49	48.0
SATISFECHO	49	48.0
POCO SATISFECHO	4	3.9
TOTAL	102	100.0

Tabla 30.*Está satisfecha con las sesiones de socialización realizadas.*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	35	34.3
SATISFECHO	66	64.7
POCO SATISFECHO	1	1.0
TOTAL	102	100.0

Tabla 31.*Está satisfecha con la duración de las sesiones de socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	33	32.4
SATISFECHO	68	66.7
POCO SATISFECHO	1	1.0
TOTAL	102	100.0

Tabla 32.*Está satisfecha con la cantidad de familias que participan en las sesiones de socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	12	11.8
SATISFECHO	52	51.0
POCO SATISFECHO	38	37.3
TOTAL	102	100.0

Tabla 33.*Está satisfecha con el lugar en el que se realizan las sesiones de socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	13	12.7
SATISFECHO	62	60.8
POCO SATISFECHO	27	26.5
TOTAL	102	100.0

Tabla 34.*Está satisfecha con el equipamiento utilizado para la realización de las sesiones de socialización.*

CALIFICATIVO	n	%
MUY SATISFECHO	10	9.8
SATISFECHO	51	50.0
POCO SATISFECHO	41	40.2
TOTAL	102	100.0