

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**MODELO DE COGESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN EN USUARIOS
DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL
PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS, DISTRITO DE LAYO, 2022.**

TESIS

Presentada por:

Bach. Erika Beatriz Chuquihuayta Cama

ORCID: 0000-0002-0746-0128

Asesor:

Mag. Elena Miriam Chávez Garces

ORCID: 0000-0002-0384-8758

Para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TACNA - PERÚ

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GESTION Y POLITICAS PÚBLICAS

Tesis

**“MODELO DE COGESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN EN
USUARIOS DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A
FAMILIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS,
DISTRITO DE LAYO, 2022”**

Presentada por:

Bach. Erika Beatriz Chuquihuayta Cama

**Tesis sustentado y aprobado el 07 de diciembre de 2023;
ante el siguiente jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dr. Edgar Gonzalo PARIHUANA TRAVEZAÑO

SECRETARIO: Dr. Elard Thamar SALAS VALDIVIA

VOCAL: Dr. Guido Benedicto PALUMBO PINTO

ASESOR: Mag. Elena Miriam CHÁVEZ GARCES

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Erika Beatriz Chuquhuayta Cama, en calidad de: **egresado** de la Maestría en Gestión y Políticas Públicas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI. 43585210.

Soy autor (a) de la tesis titulada

“Modelo de Cogestión y la Satisfacción en usuarios del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Mas, distrito de Layo, 2022”, con asesora: Mag. Elena Miriam Chávez Garces.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de MAESTRO, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

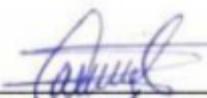
Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual. Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 26% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada.

En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 7 de diciembre de 2023



Erika Beatriz Chuquhuayta Cama

DNI 43585210

DEDICATORIA

Este apreciado trabajo de investigación lo dedico a Dios por siempre darme la fortaleza, sabiduría y guiar mi camino para seguir adelante frente a las adversidades que se presentaron durante la realización de mi investigación, a mi pequeño hijo Yerome por ser el engranaje que da sentido a mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A Juana y Alejandro mis padres que siempre estuvieron conmigo apoyándome en los buenos y malos momentos, a mi asesora Miriam por su apoyo en el desarrollo de este anhelado proyecto y a mis docentes y compañeros de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Tacna por su enseñanza y amistad durante mi paso tan corto por esta casa de estudios.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	17
ABSTRACT.....	18
INTRODUCCION	19
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
3.1.1. Interrogante principal.	24
3.1.2. Interrogantes secundarias.	24
1.3. JUSTIFICACION	24
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	26
1.4.1. Objetivo general	26
1.4.2. Objetivos específicos.....	26
CAPITULO II: MARCO TEORICO	25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	25
2.1.1. Internacional.....	25
2.1.2. Nacional	28
2.2. BASES TEÓRICAS.....	33
2.2.1. Diagnostico general del programa.....	33
2.2.2. Modelo de Cogestión	34
2.2.3. Satisfacción de usuarios	51

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	61
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	64
3.1. HIPOTESIS	64
3.1.1. Hipótesis general	64
3.1.2. Hipótesis Específica	64
3.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	65
3.2.1. Identificación de la variable independiente.....	65
3.2.2. Identificación de la variable dependiente.....	66
3.2.3. Operacionalización de variables.....	69
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	73
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	73
3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	75
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	75
3.7.1. Unidad de medida.....	75
3.7.2. Población	75
3.7.3. Muestra	76
3.8. PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS	78
3.8.1. Procedimiento.....	78
3.8.2. Técnicas de recolección de los datos.....	79
3.8.3. Instrumentos para la recolección de datos.....	79
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	81
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	81
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	82
4.3. RESULTADOS.....	82
4.3.1. Análisis de Confiabilidad	82
4.3.2. Resultados de la variable Modelo de Cogestión	84
4.4. PRUEBA ESTADISTICA	117
4.4.1. Prueba de Normalidad	117
4.4.2. Análisis por objetivos específicos	118
4.4.2. Análisis por objetivo general	119

4.5. COMPROBACION DE HIPOTESIS	120
4.5.1. Comprobación de Hipótesis General	120
4.6. DISCUSION DE RESULTADOS	123
CONCLUSIONES	127
RECOMENDACIONES	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
ANEXOS	138

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Principios de Gestión según tipo de programas sociales</i>	43
Tabla 2 <i>Matriz de Operacionalización</i>	69
Tabla 3 <i>Relación de usuarios por facilitadora</i>	76
Tabla 4 <i>Tabla de números aleatorias</i>	78
Tabla 5 <i>Instrumentos de recolección de datos</i>	79
Tabla 6 <i>Criterios de interpretación del Alfa de Cronbach</i>	82
Tabla 7 <i>Escala de Alfa de Cronbach Modelo de Cogestión</i>	83
Tabla 8 <i>Escala de Alfa de Cronbach Satisfacción de usuarios</i>	83
Tabla 9 <i>Dimensión participación social pregunta 1</i>	85
Tabla 10 <i>Dimensión participación social pregunta 2</i>	86
Tabla 11 <i>Dimensión participación social pregunta 3</i>	86
Tabla 12 <i>Dimensión participación social pregunta 4</i>	87
Tabla 13 <i>Dimensión participación social pregunta 5</i>	88
Tabla 14 <i>Dimensión participación social pregunta 6</i>	88
Tabla 15 <i>Dimensión participación social pregunta 7</i>	89
Tabla 16 <i>Dimensión participación social pregunta 8</i>	90
Tabla 17 <i>Dimensión participación social pregunta 9</i>	90
Tabla 18 <i>Dimensión participación social pregunta 10</i>	91
Tabla 19 <i>Dimensión participación social</i>	92
Tabla 20 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 1</i>	92
Tabla 21 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 2</i>	93
Tabla 22 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 3</i>	94
Tabla 23 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 4</i>	94
Tabla 24 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 5</i>	95
Tabla 25 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 6</i>	96

Tabla 26 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 7</i>	96
Tabla 27 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 8</i>	97
Tabla 28 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 9</i>	98
Tabla 29 <i>Dimensión vigilancia social pregunta 10</i>	98
Tabla 30 <i>Dimensión vigilancia social</i>	99
Tabla 31 <i>Dimensión fiabilidad pregunta 1</i>	101
Tabla 32 <i>Dimensión fiabilidad pregunta 2</i>	101
Tabla 33 <i>Dimensión fiabilidad pregunta 3</i>	102
Tabla 34 <i>Dimensión fiabilidad pregunta 4</i>	103
Tabla 35 <i>Dimensión fiabilidad</i>	103
Tabla 36 <i>Dimensión capacidad de respuesta pregunta 1</i>	104
Tabla 37 <i>Dimensión capacidad de respuesta pregunta 2</i>	105
Tabla 38 <i>Dimensión capacidad de respuesta pregunta 3</i>	105
Tabla 39 <i>Dimensión capacidad de respuesta pregunta 4</i>	106
Tabla 40 <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	107
Tabla 41 <i>Dimensión responsabilidad pregunta 1</i>	107
Tabla 42 <i>Dimensión responsabilidad pregunta 2</i>	108
Tabla 43 <i>Dimensión responsabilidad pregunta 3</i>	108
Tabla 44 <i>Dimensión responsabilidad pregunta 4</i>	109
Tabla 45 <i>Dimensión responsabilidad</i>	109
Tabla 46 <i>Dimensión empatía pregunta 1</i>	110
Tabla 47 <i>Dimensión empatía pregunta 2</i>	111
Tabla 48 <i>Dimensión empatía pregunta 3</i>	111
Tabla 49 <i>Dimensión empatía pregunta 4</i>	112
Tabla 50 <i>Dimensión empatía</i>	112
Tabla 51 <i>Dimensión elementos tangibles pregunta 1</i>	113
Tabla 52 <i>Dimensión elementos tangibles pregunta 2</i>	114
Tabla 53 <i>Dimensión elementos tangibles pregunta 3</i>	114
Tabla 54 <i>Dimensión elementos tangibles pregunta 4</i>	115
Tabla 55 <i>Dimensión elementos tangibles</i>	116
Tabla 56 <i>Prueba de normalidad de Kolmogoro -Smirnov</i>	117

Tabla 57 <i>Análisis de la correlación entre participación social y satisfacción de usuarios</i>	118
Tabla 58 <i>Análisis de la correlación entre vigilancia social y satisfacción</i>	119
Tabla 59 <i>Análisis de la correlación entre Modelo de Cogestión y Satisfacción</i>	120
Tabla 60 <i>Comprobación de hipótesis entre Modelo de Cogestión y Satisfacción</i>	121
Tabla 61 <i>Comprobación de hipótesis entre participación social y satisfacción</i>	122
Tabla 62 <i>Comprobación de hipótesis entre vigilancia social y satisfacción</i>	123

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Enfoques del Modelo Ecológico</i>	36
Figura 2 <i>Diseño de investigación</i>	74
Figura 3 <i>Dimensiones de la variable Modelo de Cogestión y Satisfacción</i>	74
Figura 4 <i>Variable Modelo de Cogestión</i>	84
Figura 5 <i>Variable satisfacción de usuarios</i>	100

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 <i>Matriz de Consistencia</i>	139
Anexo 2 <i>Instrumento</i>	141
Anexo 3 <i>Formato de juicio de expertos</i>	144

LISTA DE ABREVIATURAS

PCNM: Programa Nacional Cuna Mas

MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SAF: Servicio de Acompañamiento a Familias

SCD: Servicio de Cuidado Diurno

DIT: Desarrollo Infantil Temprano

AT: Acompañante Técnico

UT: Unidad Territorial

CG: Comité de Gestión

RESUMEN

La implementación de los diferentes mecanismos de participación y vigilancia social a través de programas sociales, permite crear espacios en donde la población organizada y empoderada, se comprometen a participar activamente en los servicios que ofrece el Estado en bienestar de su población, es así que con la investigación se tiene como propósito dar a conocer los mecanismos de participación que tiene la comunidad en la implementación de las políticas sociales y como objetivo, determinar la relación que existe entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en usuarios del Servicio de Acompañamiento a Familias del Comité de Gestión niños de Qotaqwasí del distrito de Layo, provincia de Canas, departamento de Cusco. Para ello, el diseño de investigación es No experimental y de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y nivel de investigación descriptivo Correlacional, teniendo como muestra a 80 usuarios (Cuidador principal), a los cuales se les aplicó una encuesta de 40 preguntas, con una escala de medición de Likert (con puntuaciones de 1 a 5). Siendo los resultados más significativos entre la dimensión Participación social y Satisfacción de usuarios con un nivel de significancia del coeficiente de Spearman de 0,709 lo cual indica un grado de influencia directa o positiva, lo mismo ocurre con la dimensión Vigilancia social y la Satisfacción de usuarios; y variables Modelo de Cogestión y Satisfacción de usuarios con resultados de 0,627 y 0,568 de significancia respectivamente, con lo cual se afirma que si existe un grado de significancia y asociatividad entre ellas.

Palabras claves: Modelo de Cogestión, Satisfacción de usuarios, participación social, programa social y vigilancia social.

ABSTRACT

The implementation of the different mechanisms of participation and social surveillance through social programs allows for the creation of spaces where the organized and empowered population commits to actively participate in the services offered by the State for the well-being of its population. Thus, with the purpose of the research is to make known the mechanisms of participation that the community has in the implementation of social policies and as an objective, to determine the relationship that exists between the Co-management Model and the satisfaction of users of the Family Support Service of the Qotaqwasi Children's Management Committee of the Layo district, Canas province, Cusco department. To this end, the research design is Non-experimental and cross-sectional, with a quantitative approach and level of descriptive Correlational research, having as a sample 80 users (Primary Caregiver), to whom a survey of 40 questions was applied, with a Likert measurement scale (with scores from 1 to 5). The most significant results are between the Social Participation dimension and User Satisfaction with a significance level of the Spearman coefficient of 0.709, which indicates a degree of direct or positive influence, the same occurs with the Social Surveillance dimension and User Satisfaction; and Co-Management Model and User Satisfaction variables with results of 0.627 and 0.568 significance respectively, which affirms that there is a degree of significance and associativity between them.

Key words: Co-Management Model, Satisfaction, Management Committee, social participation, social program and social surveillance.

INTRODUCCION

El Estado Peruano desde la década de los 80 viene impulsando programas sociales enfocados en atender a la población más vulnerable y con múltiples necesidades básicas por atender, esa población está compuesta por personas con habilidades diferentes, personas de la tercera edad, familias en condición de pobreza o extrema pobreza, entre otros. Los programas sociales en el Perú como JUNTOS, Pensión 65, Aurora, PAIS, Cuna Mas entre otros, forman parte del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). El Programa Nacional Cuna Mas se crea bajo el Programa Wawawasi la cual contaba con dos servicios, la primera el servicio de Wawawasi y el segundo el servicio de Qatari Wawa, tenía como objetivo el Desarrollo Infantil Temprano (DIT) de niños y niñas menores de 48 meses de zonas urbanas y rurales, con lo cual también surge los mecanismos de participación incipientes y por ende el involucramiento de la comunidad en la implementación y funcionamiento del programa, ya a partir de la creación del Programa Nacional Cuna Mas en el 2012, mediante Resolución Ministerial N°175-2012-MIDIS, es que se define claramente la población objetivo del programa, enfocándose a niños, niñas y madres gestante hasta los 36 meses, y al mismo tiempo crear mecanismos de participación social (empoderamiento) y vigilancia social (control) en la comunidad, razón por la cual con el presente trabajo de investigación se logró determinar si los mecanismos de participación y vigilancia social que implementó progresivamente el Programa Nacional Cuna Mas en su Servicio de Acompañamiento a Familias, logro permitir satisfacer las necesidades de los usuarios y con ello conseguir los objetivos del programa, para la cual se desarrolló una investigación básica de diseño no experimental, pues se realizó el análisis a la población beneficiaria dentro de su contexto dado, con un enfoque cuantitativo que me permitió medir el grado de correlación entre la variables Modelo de Cogestión y Satisfacción a través de sus dimensión participación social y vigilancia social,

teniendo como población beneficiaria a los cuidadores principales (padre, madre, tutor del niño) del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi del distrito de Layo, provincia de Canas, departamento de Cusco, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas.

El desarrollo de este trabajo de investigación se consta de IV capítulos, los cuales fueron desarrollados de la siguiente manera:

Primer capítulo: aquí se determinó el objetivo general, así como los objetivos específicos, cual es la problemática de la investigación y como la justifico.

Segundo capítulo: en aquí ya habiendo identificado la problemática, se realizó el análisis de otras investigaciones relacionadas al trabajo de investigación (antecedentes) y se busca una o varias teorías que sustenten y guíen la investigación a lo que se llama Marco Teórico.

Tercer capítulo: ya habiendo definido el Marco teórico, aquí se desarrolla el tipo de metodología a utilizarse de acuerdo a la investigación, se definió a la población y se determina el método e instrumento que se utilizó para obtener la información y como esta fue procesada.

Cuarto capítulo: ya habiendo recogido la información, en este capítulo se realizó el análisis de los resultados obtenidos, para la cual se tendrá que hacer una descripción del trabajo de campo, la presentación de los resultados, el desarrollo de los resultados propiamente dicho, prueba estadística, la comprobación de hipótesis y finalmente la discusión de resultados para la cual se tomó información del capítulo II.

Finalmente se culmina con las conclusiones y recomendaciones producto de desarrollo de la investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la década de los años 80 y tras el incremento de los conflictos sociales por la desigualdad en la distribución de los recursos y las inadecuadas políticas de desarrollo económico, producto de teorías que persiguen modelo tradicionales como los modelo de “arriba hacia abajo” en donde el Estado era el único capaz de crear estabilidad económica en un Estado, así lo indica la teoría Keynesiana (1883-1946), así mismo es el encargado de la administración y distribución de los recursos frente a las múltiples necesidades que aflige a la población, pero que lo realiza sin tomar en consideración si lo que recibían lograba satisfacer sus necesidades o mejorar su calidad de vida (bienestar), bajo ese modelo no se permitía la participación de la población, por lo tanto no era considerado su opinión, denominándolos como simples receptores, pues las políticas tan conservacionistas así lo establecían. En el Perú paso lo mismo por muchos años, trayendo consigo diversos problemas sociales, en la salud, en la educación, en lo económico y entre otros problemas, para muestra entre de 1990 a 1995 existía altos índices de desnutrición, que perduro por más de 10 años. Ya entre los años de 2007 al 2011, hubo una significativa reducción en los índices de desnutrición, pasando de un 22,6 aun 15,6 por ciento, este logro para el país fue un avance, pero mantenerlo o más aun mejorarlo fue una tarea difícil de sostener. Otro problema social fue los altos índices de pobreza y extrema pobreza en el país, en donde más del 70% de la población rural vivía en pobreza, esta misma población por sus condiciones sufría de desnutrición (más del 50% lo padece), entre ellos los niños, adolescente, madres gestantes y adultos mayores fueron los que sufrieron. Estos problemas trajeron severas consecuencias tanto en el crecimiento y desarrollo de los niños, lo cual provocaría a largo plazo severos problemas de rendimiento escolar, en la salud entre otros problemas (Schady, 2006).

Por otra parte, ya después de haberse vivido bajo los modelos tradicionales es que varios investigadores como Weiner, Binder, Hanbidge y Kanton et al, Borrini Fayetabend et al. Buckles y Rusnak, manifiestan su preocupación para reducir los problemas sociales, sería mejor implementar un modelo de “abajo para arriba” que permita que los actores comunales converjan en la distribución de los recursos, a lo que se llama el binomio “descentralización – participación”, que en los últimos años a tomado mayor preponderancia en América Latina como una forma de gestión conjunta (Cogestión) de servicios y programas sociales, en donde el Estado conjuntamente con la sociedad civil participan responsablemente en la planificación, evaluación, dirección y control de sus desarrollo, lo cual constituye en un espacio de interconexión enmarcado en el campo de las políticas sociales.

La incorporación del término de cogestión surge a finales de la segunda guerra mundial, tras la reconstrucción de Alemania, como una forma de reorganizar el esquema de una empresa, con lo cual se buscaba la toma de decisión en codecisión entre el empleador y el empleado. En América Latina al igual que en Alemania surgen como una concepción de participación fundamentalmente político.

Después de muchos años este término fue utilizado para referirse a experiencias relacionadas a políticas sociales benefactoras y asistenciales, lo cual impulsaba a que la misma comunidad organizada, participe en la toma de decisiones, con lo cual se lograría una administración más eficaz de los recursos, procurando que se reduzca los conflictos sociales entre la comunidad y el Estado. Cabe indicar que a inicios de aplicar el termino de cogestión, solo hacían mención a mecanismos “consultivos” o “asesores”, limitándoles su participación o poder real en la toma de decisiones frente al Estado, como ejemplo de esta limitante se tiene a Canadá, que después de aplicar por más de dos décadas la cogestión, no hubo buenos resultados en la atención de las necesidades de sus pueblos aborígenes.

Ante este panorama el Estado Peruano también logro incorporar este término en los programas sociales, en donde buscaba la gestión conjunta entre el Estado y la comunidad, es así que en el año 2012 al crearse el Programa Nacional

Cuna Mas se le da mayor importancia a la cogestión. El programa se creó bajo el auspicio del Programa Nacional Wawa Wasi, que tenían como objetivo, el de mejorar el Desarrollo Infantil Temprano (DIT) de niños y niñas menores de 36 meses, de zonas de pobreza y pobreza extrema de nuestro Perú, ya sea a través del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) en zonas con poblaciones dispersas o a través del Servicio de Cuidado Diurno (SCD) en zonas donde la población no es dispersa. El Programa Nacional Cuna Mas desde sus inicios busca la cooperación activa entre la Comunidad – Familia - Estado a través de la implementación del Modelo de Cogestión, lo que significa crear mecanismos de intervención y participación de los actores comunales (Comités de Gestión, Consejo de Vigilancia y comunidad) en la implementación, funcionamiento y control ciudadano del Servicio de Acompañamiento a Familias. El Servicio se aplica a zonas rurales en donde el 50% de su población (niños, adultos y ancianos) viven en pobreza o pobreza extrema, en donde dos de cada cinco niños entre 0 a 3 años, cuentan con déficits significativos en cuanto a crecimiento, desarrollo motor y cognitivo

El Estado Peruano al igual que otros países vienen implementado políticas de desarrollo que contribuyan a mejorar el desarrollo infantil temprano, ya sea a través de políticas que buscan ampliar la cobertura del servicio y otras que permitan mejorar la calidad del servicio, en todas estas políticas el rol que cumple los actores comunales es fundamental, tanto en la implementación, funcionamiento y control, sin embargo en dichas políticas no se les ha brindado los mecanismos adecuados para su intervención, por lo que muchos de los usuarios del servicio, no sienten la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones. Este problema se sintió más aun después del Estado de Emergencia Sanitaria, en la que el servicio se dio de forma virtual, en donde no se tenía muy claro la forma o los mecanismos como debía participación la comunidad, esto a razón que los programas sociales no fueron diseñados o implementados bajo este contexto.

En ese sentido, la presente investigación me permitirá determinar cómo se viene aplicando el Modelo de Cogestión en el Servicio de Acompañamiento a Familias del programa y como está incide en la satisfacción de las familias. La

satisfacción vista desde la perspectiva de la sensación de satisfacción, en la que involucra muchos aspectos entre las que tenemos la manera como se brinda el servicio, los conocimientos y habilidades de todos aquellos actores que hacen posible la operacionalización del servicio en el Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Después de realizar el planteamiento del problema, se llegó a formular las siguientes interrogantes, las mismas que fueron desarrolladas, durante el presente trabajo de investigación.

3.1.1. Interrogante principal.

¿Cuál es la relación entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022?

3.1.2. Interrogantes secundarias.

P.E.1: ¿Cuál es la relación entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022?

P.E.2: ¿Cuál es la relación entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022?

1.3. JUSTIFICACION

La presente investigación busca determinar cómo se está implementando el Modelo de Cogestión en el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Mas y como esta contribuye al Desarrollo Infantil Temprano de los niños y niñas menores de 36 meses del comité de Gestión Niños de Qotaqwasi del distrito de Layo, lo cual conlleva a que la familia se sienta satisfecho y así valore o no el servicio que actualmente se le viene brindando.

El comité de Gestión es aquella instancia en donde la población organizada participa activamente en la implementación, funcionamiento y vigilancia del servicio. El Modelo de Cogestión crea mecanismos de participación activa que permite que el servicio se brinde eficientemente y cumpliendo con los objetivos trazados por el programa, la implementación del Modelo de Cogestión no solo se da en el programa Cuna Mas, sino que también en otros programas sociales del Ministerio Desarrollo e Inclusión Social, como es el caso del Programa Nacional QALIWARMA, en donde se ha visto buenos resultados de la cogestión en la dotación alimentaria, gracias a la participación e intervención activa de la comunidad educativa organizada, a través de los Comité de Alimentación Escolar (CAE), en donde no solo participa los padres de familia sino también trabajan conjuntamente con el director de la institución educativa y profesores. En el caso del programa esta participación se realiza a través del Comité de Gestión, la cual está compuesto por Facilitadoras, Junta Directiva y Consejo de Vigilancia, cada una de estas instancias intervienen en la ejecución del programa de acuerdo a sus competencias, sin embargo se ha visto que a comparación de otros programas sociales, es que existe un débil involucramiento por parte de los actores comunales, ya sea esto por desconocimiento de sus funciones, por su actividad económica que realizan (agricultura), falta de un incentivo económico, falta de tiempo o simplemente no es reconocido la labor que realizan por su comunidad. Otro programa exitoso es el Programa Nacional JUNTOS, donde la participación de la comunidad es más activa, esto quizás se deba al incentivo económico que perciben por familia, lo que lo hace más atractivo para la participación comunitaria, razón por lo cual se realiza dicho estudio y de esa forma constatar lo manifestado y determinar si los beneficiarios realmente se sienten satisfechos o complacidos con el servicio que se brinda, la satisfacción tomando desde el punto de vista de sus percepciones (después del servicio).

Así mismo, la justificación legal que sustente dicha investigación permitirá optar al grado académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación que existe entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022

O.E.2: Determinar la relación que existe entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Para el desarrollo de la tratativa teórica, sea realizado el bosquejo de diferentes autores tanto de talla internacional y nacional de las cuales tenemos:

2.1.1. *Internacional*

Armas (2022), En su trabajo de investigación “Calidad del servicio e impacto en la satisfacción del usuario en las instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM aplicado a los municipios de Costa Rica” tiene como objetivo evaluar la prevalencia de la calidad del servicio en los municipios de Costa Rica y el nivel de satisfacción del usuario. El método utilizado consiste en un análisis empírico utilizando un modelo de ecuaciones estructurales para determinar $X =$ satisfacción como variable independiente, seguido de un análisis de 5 dimensiones del modelo Servqual Parasuraman et al (1985), tales como: confiabilidad, seguridad, factores físicos, capacidad de respuesta y empatía, y para la variable dependiente $Y =$ calidad del servicio. Por lo tanto, se utilizó el análisis de regresión estructural (análisis PATH) en un modelo reflexivo para determinar la correlación entre variables (Jarvis et al., 2003). Se concluyo que el estado debe coordinar continuamente sus actividades con las agencias gubernamentales, desarrollando así estrategias para aumentar la adaptabilidad de la respuesta de calidad del servicio, lo que redundará en una mayor satisfacción de los usuarios. En este sentido, argumento que existe una relación significativamente positiva entre las variables calidad de servicio (SC) y satisfacción (SF), con una correlación positiva significativa que respalda la hipótesis.

Vereau (2021), en su tesis de maestria denominado, Factores facilitadores y limitaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar "Qali Warma" en la

nutrición infantil y el rendimiento escolar de los alumnos de 6° grado de la escuela primaria I.E. N° 81770 María Inmaculada Concepción y N° 80782 Abelardo Gamarra Rondo del Municipio Chao - La Libertad, 2013-2019, tuvo como objetivo determinar cuáles son los componentes que hacen que el programa de alimentación sea exitoso o no, y como esta contribuyo a los logros de aprendizaje y nutrición, para la cual tuvo como población objeto de análisis a los estudiantes (beneficiarios directos) en total 184 encuestas cerradas y encuestas a actores directamente relacionados con el programa, la metodología que utilizaron fue mixta, ósea tanto cualitativa como cuantitativa, la primera le permitió identificar las opiniones mientras que la segunda las cuantifico, llegando a la siguiente conclusión, el programa de alimentación es exitoso bajo las siguientes premisas: un modelo de cogestión, la dotación de alimentos balanceados, la participación del comité de alimentación escolar, mientras que los elementos que hacen que un programa no sea exitoso es la alta rotación del personal, inadecuadas instalaciones de preparación y distribución de alimentos y el desconocimiento de técnicas de nutrición.

Villarroel (2019), en su tesis intitulada, *Rol de la participación ciudadana en las mejoras de los procesos de implementación, mediante el control ciudadano y evaluación de los programas públicos: caso atención primaria de salud*, tuvo como objetivo de estudiar el cómo influye la participación ciudadana en el desarrollo de la puesta en funcionamiento de los programas a través del monitoreo y evaluación, para la cual trabajaron con miembros de la comunidad, beneficiarios y asociaciones civiles, el método de investigación que utilizo fue cualitativo y descriptiva, para la cual realizaron una comparación entre actores comunales de un centro de salud donde la participación comunitaria tiene altos niveles de participación, en relación a otro centro de salud con bajos niveles de participación, para luego implementar áreas de mejora en la puesta en marcha del programa, llegando a la conclusión que la participación comunitaria es pilar fundamental para ejercer la gestión de programas sociales, mientras que el control social también funciona siempre que esta se realiza a nivel local, pues aquí donde existe mayor interacción entre el Estado y la comunidad, mientras que a nivel nacional el nivel

de interacción entre el Estado y la Comunidad, siempre falla ya sea en la implementación de los programas sociales o en el funcionamiento, esto sucede porque existe mayor importancia en una participación orientada a lograr mayor cobertura del servicio más que en la calidad del servicio.

Lobato et al (2016), en su trabajo de investigación intitulado, *El desarrollo de una metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios de programas sociales en México*, tiene como objetivo, destacar la importancia que tiene el evaluar a los programas sociales y de esta forma se determinara si estos están cumpliendo o no con sus objetivos, de tal manera que puedan crear impactos en su población beneficiaria, esto dependerá del objetivo del programa, ya sea a través de la dotación de bienes o prestación de servicios y si estos son indispensables para satisfacer las necesidades de los usuarios, para la cual tuvo como población objeto de análisis a los usuarios de los diferentes programas sociales de México, la metodología a utilizar fue la de IMSU, adaptado a la metodología de American Customer Satisfaction Index (ACSI). Con la cual concluyo que la evaluación a la que se somete un programa social, permitirá determinar el nivel de satisfacción de sus usuarios y que esta a su vez servirá para realizar comparaciones con otros programas y de esa forma logras los objetivos trazados, pues no se puede mejorar lo que no se puede medir.

Claramunt (2001), en su artículo denominado, *La cogestión de servicios y programas sociales: apuntes para su problematización*, tuvo como objetivo desarrollar la temática de la participación social en asuntos políticos, especialmente aquella *relacionada* a la cogestión de los servicios sociales (programas), que es brindado por el Estado para la sociedad civil (asociaciones vecinales). Sobre todo, realizar el análisis del impacto que surgen de estos programas participativo en las expresiones organizativas locales, a lo que llaman participación (nivel) relativamente directa enmarcados en los límites del contexto social, económico, político, cultural y operativos. Además, se desarrolla mecanismos que aumenten la participación social. Concluyendo que es necesario la participación pública – privado para atender efectivamente todas y distintas necesidades de la población.

Cohen et al (1998), en sus informe *Metodología para el analisis y gestion de programas sociales*, tuvo como objetivo elaborar un modelo que les permita determinar cual es la problemática del poque los programas o proyectos sociales no son exitosos y luego proponer una metodologia, que les permita crear mayor valos agregado a los programas sociales y que esta asu vez sirva como instrumento de gestion, se tiene como muestra a todos los actores estrategicos de los programas que brinden relativamente el mismo servicio, en ese caso consideraron cinco programas, la metodología que utilizaron fue las encuestas de opinión a beneficiarios y actores estratégicos del programa, el análisis de documentos oficiales, el análisis del contexto de los programas y proyectos sociales, así como el análisis de las experiencias de quienes conllevan y/o participan en este proceso donde llegaron a la conclusión, para crear un modelo, primero se debe crear los senderos estratégicos los mismos que surgen de los nodos (causas), cada sendero estratégico puede a su vez tener varios nodos, que al agruparlos permitirá optimizar el propósito del programa, finalmente crearon el Modelo de Organización y Gestión.

2.1.2. Nacional

Gomez y De la Colina (2020), en su tesis de maestría intitulado, *Análisis de los factores que influyen en la implementación e involucramiento de actores comunales y familias en el Servicio de Acompañamiento a Familias, del Programa Nacional Cuna Más, en el distrito de Acocro, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho, durante los años 2017-2018*, tuvo como objetivo analizar las determinantes que influyen en la puesta en marcha del Servicio de Acompañamiento a Familias del PNCM, en qué medida las familias y actores comunales se involucran y si el programa toma medidas de mejorar en temas de involucramiento, teniendo como muestra no probabilística a 28 unidades muestrales (20 familias, 1 acompañante técnico, 3 miembros del consejo de vigilancia y 4 miembros de la junta directiva) todos estos pertenecientes a un comité de gestión, la metodología es cualitativa, descriptivo y explicativo pues busca describir cuales son las percepciones del servicio, con lo cual no se buscan generalizar pero si identificar y proponer mejoras en la participación, llego a la conclusión que es

necesario implementar políticas económicas, si es que se requiere un cambio o mejora el programa, lo cual conllevaría a una mejor participación de los actores comunales y familias.

Cuenta (2018), en su tesis de maestría, denominado, *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*, tuvo como objetivo identificar cuáles y cuantos son los elementos que determinan la articulación entre la gestión del servicio con el nivel de satisfacción de los beneficiarios de programa, realizaron el análisis a una población de 120 usuarios del distrito, la cual pertenecían a 3 comités de gestión a través de una muestra no probabilística, utilizando el método de la encuesta con una metodología de enfoque cualitativo, que permita cuantificar el nivel de articulación y con un diseño no experimental, descriptivo – correlacional, llego a la siguiente conclusión, que efectivamente existe una articulación positiva entre gestión y satisfacción, pero que esta depende de los atributos propios del programa (SCD), a lo que se refiere es a la administración del personal (nivel de capacitación de la madre cuidadora), pues de esto dependerá si se logra cumplir con el objetivo del programa que es la del desarrollo infantil temprano (DIT) de los niños (as), y por ultimo si los criterios de focalización a familias fueron los adecuados.

Espinoza (2018), en su trabajo de investigación intitulado, *El seguimiento en la gestión de los programas sociales: Análisis y propuesta para el proceso de seguimiento del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna-Más*, tuvo como objetivo examinar el proceso de monitoreo que realiza el SAF y de esta manera identificar los factores que no permiten un servicio de calidad, para la cual trabajaron con 20 expertos en seguimiento y monitoreo del SAF, la metodología que utilizaron fue descriptivo y explicativo, por lo tanto no experimental, donde tuvo como propósito la de describir la problemática del seguimiento en su contexto real y de allí deducir los elementos que determinan la calidad del servicio, llego a la conclusión que el PNCM no cuenta con políticas, normativa, capital humano o tecnología necesaria para realizar el seguimiento y

monitoreo de los servicios que brinda el programa, razón por la cual no es posible cuantificar la calidad o nivel de satisfacción del servicio.

Armas (2018) en su trabajo de investigación de maestría, denominado, *Factores institucionales y eficacia del Programa Nacional Cuna Mas – comité de cogestión “San Pedro”, distrito de el Tambo, 2014-2016*, tuvo como objetivo determinar el grado de correspondencia entre el modelo de cogestión y la eficacia del programa (esto relacionado con si se logra o no los objetivos), para la cual tuvieron como población objeto de investigación a 37 elementos seleccionados a través de una muestra no probabilística entre ellos miembros del comité de gestión, familias beneficiarias y especialistas del programa, la metodología que utilizaron fue mixto (cualitativo y cuantitativo), un tipo de investigación no experimental y longitudinal, pues realizaron el estudio en diferentes tiempos, concluyendo que si existe una relativa relación entre el modelo de cogestión y la eficacia del programa, razón por la cual se debe realizar un mayor análisis.

Trejo (2018), según su tesis de maestría intitulado, *Análisis de factores que influyen en la participación comunitaria para promover el desarrollo en la primera infancia en zonas de pobreza y de pobreza extrema. Caso: Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Llacanora en la región de Cajamarca durante el 2017*, tuvo como objetivo determinar cuáles son los componentes que dificultan el nivel de participación comunitaria y vigilancia comunitaria en el desarrollo infantil temprano de los niños y niñas, para la cual tomaron como población a 57 elementos entre ellos, especialistas en gestión comunitaria, miembros del comité de gestión Los Angelitos, facilitadoras, familias usuarias y otros actores comunales, la metodología que utilizaron fue cualitativo pues de esa forma profundizaron más el análisis, la selección de la muestra fue por conveniencia y no probabilístico, llegando al siguiente resultado, la gestión comunitaria tiene su sustento en el modelo de cogestión y se desarrolla bajo los pilares de la participación comunitaria, vigilancia comunitaria y el voluntaria, todo esto se plasma a través de la implementación y funcionamiento del programa, gracias a la participación de la

junta directiva y consejo de vigilancia que hacen posible el anhelo del programa que es el desarrollo infantil temprano.

Zubieta (2017), en su tesis de maestría con título, *Análisis de factores que influyen en la participación comunitaria para promover el desarrollo en la primera infancia en zonas de pobreza y de pobreza extrema. Caso: Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Llacanora en la región de Cajamarca durante el 2017*, tuvo como objetivo reconocer los elementos que determina la vigilancia en el desarrollo del niño o niña beneficiarios del programa, y que estas sirvan para realizar mejoras en las políticas del Estado a favor de la infancia, en donde tuvo como población a 27 elementos entre ellos a especialistas (en gestión y nutrición), acompañantes técnicos, personal del centro de salud (enfermeras) y familias beneficiarias, con una metodología cualitativa para la cual usaron entrevistas semiestructuradas, llegando a la conclusión que existe una débil vigilancia comunitaria, esto a razón que los padres de familia y a quienes se les encarga dicha labor desconocen sus funciones, razón por la cual es preciso que se implemente medidas o procedimientos que permitan fortalecer el desempeño de la vigilancia en el programa.

Alvarez (2017), en su presente estudio para optar al grado académico de maestro denominado, *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015*, busco determinar la correspondencia que existe entre la gestión del servicio que se da en el programa y el nivel de satisfacción de los hogares, para la cual realizaron un análisis a 208 usuarios de Servicio de Cuidado Diurno, de la provincia de Barranca, la muestra obtenida fue no probabilística, con una metodología básica cuantitativa con un tipo de investigación descriptivo correlacional, deduciendo que efectivamente existe una relación significativa de $p= 0.000$ ($p < 0.5$) entre las variables de gestión y satisfacción,

Centeno (2017), en su tesis de maestría denominado, *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete, 2017*, busco determinar la correspondencia entre la gestión y

satisfacción de los usuarios, teniendo como población objeto de investigación a 208 familias que recibían el servicio en la provincia de cañete, los elementos fueron seleccionados no aleatoriamente, para la cual utilizaron una metodología básica con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y no experimental en cuanto se realizara el análisis de la población en su contexto a través de una encuesta, es así que deduce que si existe una fuerte conexión entre la variable gestión del servicio y satisfacción, con un nivel de significancia de Rho de Spearman = 0.626, con un $p = 0.000$ ($p < 0.5$).

Sanabria et al (2016), en su trabajo de investigación denominado, *Evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal (EDEP) para el Programa Nacional Cuna Más*, tiene como objetivo analizar el diseño, desempeño y la gestión de las intervenciones públicas, con el propósito de que la entidad tome e implemente las mejores propuestas posibles. Es así que desde el año 2010, según la Ley Anual de Presupuesto Público existía un gran listado de intervenciones a evaluar, Así mismo, manifiesta que el programa a sus inicios estaba orientado tanto al Servicio de Acompañamiento a Familias, así como al Servicio de Cuidado Diurno, pero con una reducida cobertura, ya posteriormente con la aprobación de más normativas es que se amplió la cobertura del servicio y posteriormente el fortalecimiento del servicio para de esa forma mejorar la calidad. Este documento presenta resultados del análisis inicial de la intervención del programa a partir de la identificación de puntos críticos, para ello, se realizaron entrevistas a funcionarios del PNCM de la sede central, y entrevistas a personal del programa de las Unidades Territoriales, así como la utilización de información secundaria, es así que identificaron puntos críticos a evaluar tales como: el programa se centra en la atención de la primera infancia y que si esta cuenta con procesos y una estructura organizacional debidamente sistematizada e identificada, que si existe procesos constantes de aprendizaje y desenvolvimiento de capacidades del personal sumamente relevantes, tomando en consideración el modelo de cogestión sobre el que se trabaja en la operacionalización de los servicios, que si existen patrones de calidad en los servicios ofrecidos por el Programa y que estos cuenten con una infraestructura física relacionado a las necesidades de los niños y niñas, y finalmente se realiza una

evaluación de impacto, que permite el seguimiento a la efectividad del mismo. Así mismo, identificaron puntos de mejora más relevantes y son los siguientes: inadecuados indicadores de desempeño de los productos que no permiten el recojo de información relevante, ni mucho menos la evaluación de las mismas, los procesos de articulación son muy débiles, por lo que dificulta la coordinación interinstitucional para realizar acciones concretas, la falta de incentivos adecuados al personal y actores comunales ocasiona la dificultad de la entrega del servicio del PNCM, las UT cuentan con cargas diferenciadas, lo que ocasiona los cuellos de botella a lo largo del proceso de entrega de los servicios y finalmente los costos unitarios actuales, no consideran recursos necesarios para la entrega de los servicios.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Diagnostico general del programa

Desde muchos años atrás el Estado Peruano ha ido creando mecanismos para la implementación y funcionamiento de programas sociales en beneficio de la comunidad. El Programa Nacional Cuna Mas se creó bajo las circunstancias del Programa Nacional Wawa Wasi (PNWW), que funciono en los años 80 y tenía como propósito brindar el servicio de cuidado diurno en hogares o family daycare (Locales adaptados para el cuidado y bienestar de los infantes) a lo que llamaban wawawasi, en donde niños entre 6 y 48 meses debidamente distribuidos por edad (8 niños por madre cuidadora), recibían atención y cuidado por parte de una madre cuidadora. Dentro de los primeros 10 años el PNWW logró crear muchos comités de gestión y a la vez poder amoblarlos con equipos, mobiliario, materiales y kit básicos para el cuidado y bienestar de los niños que residían en zonas urbanas. Los Wawawasi como domésticamente lo llamaban, estuvo presente en todos los departamentos del país, especialmente en zonas urbanas y donde existía un alto índice de pobreza. A pocos años de finalizar el PNWW se instalaron los “Qatari Wawa”, que era otro tipo de servicio que ofrecía el programa a niños de zonas rurales, esta iniciativa fue a manera de experimento en donde se desarrollaba grupos de juego y actividades de educación a padres. Este servicio estuvo presente en ocho

departamentos del Perú como: Puno, Ucayali, Huancavelica, Huánuco, Junín, Amazonas, Apurímac y Ayacucho. A puerta de finalizar el programa en el año 2011, se atendía a más de 58,000 niños en 7,259 Wawawasis, 115 módulos institucionales y con 1650 familias, mientras que con el servicio de Qatari Wawa se creó 565 comités de gestión.

Es así que el 23 de marzo del 2012 mediante Decreto Supremo N°003-2012-MIDIS, se crea el PNCM, cuyo objetivo es la de mejorar el Desarrollo Infantil Temprano en lo intelectual, emocional, social y moral de los niños y niñas, promoviendo la equidad, interculturalidad, derechos y ciudadanía. El programa se enfoca en ayudar a las regiones del país que enfrentan altos niveles de pobreza, pobreza extrema y desnutrición. Además, fomenta la participación y coordinación de la comunidad en asuntos políticos, así como en la ejecución y operación del mismo programa (MIDIS, 2012).

Matos (2005), proporciona también una definición que describe a los programas sociales como cualquier forma de valoración de la acción colectiva pública dentro de un sistema político. Estos programas pueden ser vistos como un listado de temas, un adelanto de un proyecto o un proceso de planificación.

Así mismo, el término social se refiere a una parte o un adjetivo que califica algo relacionado con la sociedad, entendida como una comunidad de personas que comparten una cultura e interactúan entre sí (Perez y Merino, 2013).

2.2.2. Modelo de Cogestión

2.2.2.1. Definición de la variable del Modelo de Cogestión.

La definición del término Modelo de Cogestión surge afinales de la Segunda Guerra Mundial, con el propósito de reconstruir la Alemania que se regía bajo un enfoque de empresa organizada y de esa forma crear mecanismo de participación que permita la toma de decisiones en conjunto a lo que llaman en alemán mitbestimmung, lo que significa Codecisión. Mientras que en América Latina también se incorpora este término como Cogestión, ambas significan lo mismo pero

en diferentes contextos, en América Latina el término de Cogestión se sustenta bajo el binomio descentralización – participación y entre el enfoque mixto público – privado, que constituye un ambiente en donde se articule las políticas sociales entre el Estado y la comunidad organizada participan o no en la toma de decisiones respecto a los recursos asignados por el Estado, de tal forma que se cree espacio donde el Estado pueda generar proyectos o programas sociales. (Claramunt, 2001).

Otro autor que también desarrolla el término de Modelo de Cogestión, es Gail Osherenko, quien indica que la expresión de cogestión se entiende como **régimen de cogestión**, a lo que define como acuerdos en donde las instituciones gubernamentales dueños de recursos y la comunidad, llegan a pactar acuerdos respecto a un territorio específico, en la cual establecen un conjunto de derechos y obligaciones que rijan a la población interesada en los recursos, un conjunto de normas que rijan a los sujetos bajo ciertas circunstancias y finalmente mecanismos que permitan la toma de decisiones colectivas (Goetze, 2004).

Así mismo, la cogestión se entiende como la materialización de las funciones y roles que desempeña cada uno de los actores, los cuales se fundamentan en reglas de juego definidas en el marco de participación, confianza y cooperación. Estos tres elementos fomentan el crecimiento del capital social y empoderan a las partes involucradas en programas y proyectos sociales (Bobadilla, 2020).

Sin duda lo manifestado por estos autores sirvió como sustento para el inicio, desarrollo y mejora del término de cogestión, que hoy en día se utiliza para hacer referencia a un conjunto de políticas sociales a lo que se le llama Modelo de Cogestión, bajo este sustento el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, indica que el Modelo de Cogestión se basa en la responsabilidad compartida que involucra tanto al Estado como a las comunidades locales que se encuentran organizados y comprometidos con la prestación de los servicios que brinda el PNCM (MIDIS, 2021).

Sin duda las definiciones realizadas sobre el Modelo de Cogestión fue fundamental para ver como fue incorporándose y tomando relevancia dicho término

a las políticas sociales en Latino America y por supuesto en el Peru, sin embargo el Modelo de Cogestion a parte de lo manifestado por los autores, tambien tuvo esta sustentado teorico en el **Modelo Ecológico**, que se desarrolla bajo la existencia de ambientes denominados macroambientes y microambientes que interactuan entre si, los cuales estan conformados por el Estado, la comunidad y la familias; el Estado interactua a traves de la implementacion de politicas sociales a favor de los niños y niñas, la comunidad interactua por medio de la participacion organizada (lideres) y la familia interactua en su rol de primeros educadores y cuidadores en bienestar de sus niños y familia (Zubieta, 2017).

El Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, tambien hace referencia al Modelo Ecológico como base de la creacion de muchos programas asistenciales, como es el caso del PCNM, en donde indica que el modelo ecológico se desarrolla en un contexto en donde la niña o niño interactue con su entorno, el entorno comprende el Estado, la comunidad y la familia, todos estos se rigen bajo normas y valores (MIDIS, 2013).

Figura 1

Enfoques del Modelo Ecológico



Nota. Información obtenida de la Resolución de Dirección Ejecutiva N°10/2013/MIDIS-PNCM

El Modelo de Cogestion también se rige bajo el 7mo principio del PNCM, denominado **una comunidad que participa para construir una cultura democrática**, esto se refiere a que el programa brinda sus servicios en cogestion con la comunidad a través de comités de gestión, para ello el programa realiza periódicamente capacitaciones a los miembros del comité de gestión, lo cual está compuesto por una junta directiva, un concejo de vigilancia y facilitadoras (MIDIS, 2013).

Como se ha podido observar el Modelo de Cogestion ha ido tomando mayor relevancia durante los años, así como sustento teórico, no solo aplicado a políticas sociales sino también en otros campos de estudio que sin duda todos buscan la toma de decisiones compartida entre el Estado y la comunidad. La forma como se busca esa participación es sin duda a través de la cogestion que se da en los programas sociales, por lo que es fundamental honrar y entender que es un programa social, para la cual se tomara lo manifestado por:

Matos (2005), define a los programas sociales como cualquier forma de valoración de la acción colectiva pública dentro de un sistema político. Estos programas pueden ser vistos como un listado de temas, un adelanto de un proyecto o un proceso de planificación.

Del mismo modo el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social también define a los programas sociales como el conjunto de herramientas proporcionadas por el gobierno central con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las personas (MIDIS, 2021).

Con el objetivo de brindar servicios y atención de primer nivel a los niños, niñas y madres gestantes, de tal forma que se incremente progresivamente lo intelectual, emocional, social y moral de los niños, promoviendo la equidad, interculturalidad, derechos y ciudadanía, en aquellas regiones del país que enfrentan altos niveles de pobreza, pobreza extrema (50% de su población se encuentra en esa situación) y desnutrición (30% de su población infantil registren esa situación).

Los programas sociales surgen por la existencia de poblaciones vulnerables poco atendidas y que realmente necesitan apoyo para salir adelante, de esta forma fomentar la mejora de la calidad de vida de esas personas, es importante también porque permite resolver problemas específicos en un tiempo determinado, sobre todo con la colaboración y la participación activa de la comunidad, lo que permite sacar adelante el capital social y la motivación (Espinosa et al., 2019).

El alcance de los programas sociales radica no solo en la transferencia económica que el gobierno hace a la población de una comunidad rural a través de los programas sociales, sino como esta se aplica para disminuir aquellos índices de pobreza y desigualdad, en vista que estas son transferencias condicionadas para mejorar ciertos servicios relacionado a la educación y salud de la sociedad bonificaría (Espinosa et al., 2019).

En este sentido, la sociedad se entiende como una comunidad de personas que comparten una cultura e interactúan entre sí (Perez y Merino, 2013).

La forma como funcione el termino de cogestión de un programa social dependerá del tipo o clasificación de los programas sociales, por lo que es merecede el desarrollo de este ítem para dar mejor sustento al contexto de la investigación.

Abramo et al. (2019) menciona que existe una gran variedad de programas sociales de transferencia condicionada y en donde se propone una clasificación basado en tres tipos de programas sociales entre las que se tiene: i) Programas sociales de transferencia de ingresos con condicionalidad blanda basados en la Bolsa Familiar de Brasil; ii) Programas sociales inspirados en el programa Oportunidades de México (anteriormente Progresá), conocidos como programas de incentivo a la demanda (para los servicios en educación y salud) con condicionalidad fuerte y iii) Programas sociales con sistemas o redes, basados en Chile Solidario.

La Contraloría General de la República, (2008) también hace referencia a la clasificación de los programas sociales, entre las que señala dos tipos: i) Programas sociales de habilitación (busca aprovechar las capacidades de su población meta) y

ii) Programas sociales de protección o asistenciales (busca asistir a poblaciones más vulnerables), en la práctica existen diversos programas de tipo intermedio o mixto en donde se combina tantos programas de tipo protectores como habilitadores.

Tomando en consideración lo indicado por la Contraloría General de la Republica se deduce que el PNCM es de tipo asistencial pues la población meta son niños y niñas menores de 36 meses en situación vulnerable, para la cual a implementado dos servicios diferenciados por el área donde habitan, pero que ambas buscan la participación de la comunidad para la toma de decisiones a lo que se llama la cogestión, para la cual es importante desarrollar los servicios que brinda el PNCM.

Según Sanabria et al (2017) en su informe de Evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal – EDEP indica que el programa cuenta con dos servicios, el primero es el **Servicio de Cuidado Diurno (SCD)**, disponible para atender a niños entre los 6 y los 36 meses, con el propósito de satisfacer las necesidades básicas de salud, seguridad, descanso, aprendizaje y desarrollo de habilidades de los niños, se establece en áreas en cuya población vive en situación de pobreza extrema (19%) y que residan en centros urbanos, a través de locales debidamente acondicionados, en donde se brinda los siguientes servicios: i) **Atención educativa** que consiste en brindar espacios adecuados acorde a sus edades, materiales didácticos y rutinas retadoras que promuevan los aprendizajes, ii) **Atención alimentaria y nutricional**, que incluye brindar a los niños y niñas tres comidas diferentes durante el día, iii) **Cuidado de la salud infantil**, donde se fomenta prácticas saludables, como el consumo de suplementos (multimicronutrientes), el lavado de manos, el consumo de agua limpia, la higiene bucal, la supervisión del control de crecimiento y desarrollo, y la promoción de espacios seguros y saludables. Todas estas actividades se llevan a cabo por madres cuidadoras capacitadas mensualmente, Así mismo, se cuenta con el apoyo de un Acompañante Técnico (AT), especialistas y formadores, teniendo como horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 4 pm, con excepción de sábados y domingos. El segundo es el **Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF)**, que atiende desde la

gestación a niños menores de 36 meses de edad mediante el servicio de visitas domiciliarias y sesiones de socialización y aprendizaje mensual. Este tipo de servicio está orientado a poblaciones rurales dispersas, en donde el 50% de su población se encuentre en pobreza o extrema pobreza, en donde el 30% de su población infantil (menores de 5 años) estén desnutridos y exista la intervención de Programa JUNTOS, las principales actividades que se realizan son: i) **las sesiones individualé (visitas al hogar)** de una hora por semana, en donde las facilitadoras visitan al hogar y desarrollan la siguiente secuencia: Saludo a la Familia (saludo y conversación respecto como le va a la familia al niño y sobre las actividades de la semana anterior), Vida en familia (la facilitadora conversa, orienta y alienta al cuidador principal para que siga desarrollando prácticas de salud y alimentación adecuada), Cuéntame un cuento (se cuenta un cuento o se cantan canciones, eso dependerá a la edad del niño) y Cierre (aquí se le establecen metas para la semana a cada cuidador principal por parte de las facilitadoras), ii) **sesiones de socialización grupal**, que se lleva a cabo una vez al mes y cuenta con la participación de todas las familias o de acuerdo a la necesidad y disponibilidad de las mismas, en donde se busca la participación del cuidador principal y el niño o niña, estas reuniones se realizan en espacios comunitarios como Tambos, salones comunales u otros lugares similares, que fueron acondicionados y solicitados por el Acompañante Técnico (AT) y las facilitadoras con el propósito de fortalecer los aprendizajes que se han brindado semanalmente. Adicionalmente a los servicios que reciben, también se les hace la entrega de los siguientes materiales: i) Kit de materiales que permitan generar espacios de juego en el entorno familiar, ii) Kit para uso exclusivo de la gestante y iii) Kit de la facilitadora en donde hay juguetes, materiales entre otros, este kit también es prestado a las familias durante una semana.

Ya habiendo desarrollado los dos servicios que brinda del PNCM, es pertinente mencionar que en ambos servicios se busca la participación de la comunidad a través de los Comités de Gestión y a la vez estos están conformados por una Junta Directiva, un Consejo de vigilancia y Facilitadoras, que hacen posible que la comunidad participe en las políticas sociales que el Estado facilita, todo esto

como parte del Modelo de Cogestión que se viene implementando en el programa, cabe indicar que el análisis de la investigación se hará en el Servicio de Acompañamiento de Familias del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi en el distrito de Layo, provincia de Canas.

2.2.2.2. Dimensiones del Modelo de Cogestión.

Definir las dimensiones que permitirán dar mayor sustento y realce a lo que se estudia en la investigación, referente al Modelo de Cogestión, son las dimensiones de participación social y la vigilancia social, estas dimensiones son consideradas como pilares del Modelo de Cogestión, bajo el cual se fundamenta este modelo, sin embargo, existe un tercer pilar que es el voluntariado, a lo que se refiere como el conjunto de actividades que realiza las personas sin pedir una retribución por ello, razón por la cual en la investigación dicho pilar se considera como parte inmersa de las dos primeras dimensiones. Para ello la Resolución de Dirección Ejecutiva Nro. 32-2021-MIDIS/PNCM, Modelo de Cogestión comunal para la implementación y funcionamiento de los servicios del Programa Nacional Cuna Mas, lo define de la siguiente manera:

Dimensión 1: La participación social entendida como la intervención de la comunidad en la gestión pública, para que se expresen libremente, defiendan sus intereses, aprovechen sus experiencias y capacidades en las decisiones tomadas y así mejorar la calidad de vida en su comunidad (MIDIS, 2021).

Sin duda esta definición indica que la comunidad participe activamente en el proceso de gestión de las políticas sociales, para la cual el Estado a través del programa debe implementar mecanismos de participación y vigilancia, que permita que la comunidad actúe correctamente al momento de ejercer su derecho de participación, para la cual no solo se trata de crear mecanismos sino también de capacitarlos para que puedan tomar las mejores decisiones tanto de forma individual o colectivamente, lo cual permitiría definir hasta donde puede intervenir la comunidad en la toma de decisiones, lo cual no afecte al bienestar de su comunidad.

Definir qué tipo de participación social tiene la comunidad en el proceso de implementación y funcionamiento del PNCM, es fundamental pues como se dijo anteriormente de eso dependerá su nivel de participación, para ello se hace mención a:

Claramunt (2001), manifiesta que es necesario identificar las características de la participación para de esa forma determinar el nivel de participación, identificándose dos tipos de participación entre estas i) una participación restringida y ii) una participación ampliada, la primera se enfoca más en la participación de la comunidad en un programa o proyecto específico bajo ciertos recursos asignados en beneficio propio, ya sea está a través de mano de obra voluntaria o sub remunerado, mientras que la segunda permite que la participación influya directa o indirectamente en políticas sociales para la reestructuración, formulación o implementación de programas, proyectos o políticas sociales.

Respecto a lo manifestado por Adela, se puede deducir que muchos de los programas sociales por no decir todos en el Perú se encuentran bajo el primer tipo de participación a lo que se llama restringida o asistencialista, que limita y no potencializa la participación efectiva de la comunidad, por lo que urge modificar las características de la participación de la comunidad en el PCNM al igual que en los demás programas asistencialista.

Por otra parte, por más que la comunidad participe en la toma de decisiones y que esta participación no sea restringida, no se podrá conseguir mayor magnitud en la participación de la comunidad, si es que no se capacita o prepara adecuadamente a la población y además desconocen las herramientas con que cuentan para su participación (Claramunt, 2001).

Sin embargo, otro autor también hace referencia a que la participación en si es el eje de la cogestión, pero esto dependerá del trabajo en equipo y el esfuerzo que estos hagan, sin importar quienes estén involucrados en la participación (Goetze, 2004).

Un aspecto adicional en la caracterización de los programas sociales son los principios de gestión, de acuerdo a investigaciones realizadas por la Contraloría General de la República, deben aplicarse a cada tipo de programa social. Eficiencia (relación costo/resultado) Eficacia (logro de objetivos y resultados). sostenibilidad (continuidad sin ayuda técnica y financiera externa) y equidad (no discriminación) (Contraloría General de la República, 2008).

Tabla 1

Principios de Gestión según tipo de programas sociales

Dimensión	Protectores	Habilidades
Eficiencia	Depende del programa economías a escala	Depende del programa y del participante menor economía de Escala
Eficacia	Mitiga, protege de efectos indeseados	Mejora acceso a oportunidades
Equidad	Alta: Depende de buena focalización	Media: Depende también de habilidades de participación
Sostenibilidad	Baja: Depende de recursos externos	Alta; depende de usos de capacidades por participante

Nota. Datos tomados del informe Programas Sociales en el Perú elementos para una propuesta desde el control gubernamental

Habiendo desarrollado la dimensión participación social es preciso indicar que en el programa si bien se da continuamente capacitaciones para fortalecer los mecanismos de participación, pero esta labor o esfuerzo que realizan los actores comunales no es reconocida por su comunidad o programa, por lo que urge se implemente incentivos para mejorar la participación social.

Dimension 2: La vigilancia social esta dimencion abarca todas las acciones de control social realizadas sobre la gestión pública, con el proposito que la vigilancia aumenta la participación de la ciudadanía en la defensa de sus derechos y promueve la igualdad y el respeto (MIDIS, 2021).

La importancia de la vigilancia social radica en las actividades de control que realizan, siempre buscando el bienestar de su comunidad a través del correcto funcionamiento del programa, lo cual debe estar en función a los siguientes enfoques como es i) la atención directa a los niños, ii) la capacitación de aquellos que cuidan de los niños, iii) el desarrollo de la comunidad y iv) el fortalecimiento de las organizaciones (Myers, 2017).

La vigilancia social también puede ser mencionado con los siguientes términos: vigilancia ciudadana, veeduría ciudadana, control ciudadano o control social, en tipo de termino que utilicen no cambia la concepción a lo que hace referencia. La vigilancia social no solo funciona para hacer control en algo específico a las actividades que realiza el Estado como un mero derecho humano, sino que también se puede hacer control en todo ejercicio de poder que realice el Estado, lo que hace que la vigilancia no solo se reduzca meramente a una participación, sino que su control vaya más allá, a lo que concierne al gasto de gobierno, asignación presupuestas, endeudamiento entre otros, así como también hacer control a las actividades privadas como: la contaminación ambiental, pago de impuestos, entre otros. Para que exista un adecuado sistema de control debe existir dos actores: i) actor demandante compuesto por la comunidad y la familia y ii) actor ofertante que es el propio Estado, lo cual hará que el Estado sea un actor de vigilancia que brinde los mecanismos para poder ser vigilados en los servicios que brinda, con lo cual se estaría fortaleciendo la bidireccionalidad de la vigilancia, en donde un Estado capaz de ser sometido a control por parte de la población por derecho de la persona en un gobierno democrático y que a la vez sea sienta protegido al momento de hacer valer su derecho a controlar toda actividad que realice el Estado, con lo cual se estaría garantizando un adecuado servicio, Así mismo, existe un problema en el momento de definir quienes realizaran el control, pues muchos aducen que debe ser a través de la población organizada pero esto estaría limitando a que la vigilancia también podría ser ejercido individualmente (Gamero et al., 2003).

Ya habiendo definido que es la vigilancia social, su importancia, características y actores ahora queda mencionar que la vigilancia social se sustenta bajo los siguientes enfoques, para ello el MIDIS manifestó lo siguiente:

La vigilancia social se desarrolla bajo los siguientes enfoques del PNCM, esto relacionado al i) **enfoque de derechos**, cuyo proposito es el desarrollo de los principios eticos y legales propios del derecho humano, para mitigar las necesidades de la poblacion mas vulnerable, excluida y con altos indices de pobreza, lo cual le permita tener una vida digna y acceso a los servicios de calidad, por el simple hecho de su condicion humana inherente de derechos, ii) un **enfoque Intercultural** que implica que se debe reconocer las diferencias culturales, desde el punto de vista de un estado democrático, equitativo e igualitario en oportunidades y derechos. La perspectiva consiste que el estado deba intervenir o brindar el servicio de manera diferenciada considerando toda aquella diversidad cultural y acorde a las carencias de cada población, iii) un **enfoque inclusivo**, en donde el gobierno no solo persigue la igualdad de derechos para las personas normales sino que permita la incorporación de las personas con habilidades especiales (discapacitadas), lo cual fomenta la autonomía de este tipo de personas y con esto su participación completa en todas las actividades, lo que implica que accedan a las oportunidades de la misma manera que los demás iv) un **enfoque de género** que busca la igualdad de oportunidades entre niños y niñas sin importar su género (varón o mujer) al acceso de todos los servicios del PNCM, pero siempre respetando las roles de las mujeres y varones dentro de un contexto transversal, lo mismos se busca en la participación de los padres o cuidadores en su rol que desempeñan cada uno en la formación del niño o niña, v) un **enfoque de gestión de riesgos de desastre**, en donde el Estado busque implementar medidas de gestión de riesgo, a través de la precaución y disminución de riesgos, con el fin de cuidar la vida, salud e integridad de todos los beneficiarios y sobre todo el goce permanente de todos los servicios del PNCM y finalmente vi) un **enfoque territorial**, en donde el objetivo del Estado sea proveer a la población un lugar de residencia con bienes y servicios de calidad y en este proceso los actores comunales desempeñan un rol esencial en la gestión y ejecución de dichos servicios (MIDIS, 2013).

El voluntariado, es pues uno de los pilares del Modelo de Cogestión, pero como ya se les indico anteriormente este pilar se encuentra inmerso en cada uno de las dimensiones a considerar en el presente trabajo de investigación, sin embargo, se hará una breve descripción de lo que es el termino de voluntario y bajo qué Ley se sustenta.

El Estado Peruano reconoce esta actividad a través de la Ley 28238 general del Voluntariado, en su artículo primero manifiesta el objetivo de la ley es la de reconocer, facilitar y promover toda actividad que realizan las personas ya sean estas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras de forma voluntaria, siempre que estas sean realizadas en el territorio nacional y buscando la inscripción en el Registro de Voluntariado (MIMP, 2017).

La vigilancia social también se sustenta bajo los principios de la Ley 28238, en lo que concierne al principio de no discriminación (igualdad de oportunidades), principio de solidaridad, principio de compromiso social, principio de Inclusión Social y fomento, principio de libertad, principio de intersectorialidad e intergubernamentalidad, principio de participación con enfoque intercultural, principio de permanencia a lo que el Estado promueve a la vocación de permanencia.

Habiendo desarrollado la base legal del voluntariado y bajo que principios se sustenta, es preciso indicar que también el MIDIS menciona sobre voluntariado a toda actividad que realizan los actores comunales de manera libre, voluntaria y sin fines de lucro, estas actividades se llevan a cabo con el fin de contribuir al bienestar de su comunidad y la operación del programa, sin establecer vínculos ni responsabilidades contractuales (MIDIS, 2021).

Habiendo desarrollado la dimensión vigilancia social es preciso indicar que en el programa si bien se da continuamente capacitaciones para fortalecer los mecanismos de control social, pero esta labor o esfuerzo que realizan los actores comunales no es reconocida por su comunidad o programa, por lo que urge se implemente incentivos para mejorar la vigilancia social.

2.2.2.3. Actores comunales

La participación social y la vigilancia social se desarrollan como dimensiones del Modelo de Cogestión pero esto se da a través de organizaciones a lo que se llama comités de gestión que el PCNM crea en cada lugar donde intervendrá, el cual está integrado por autoridades locales, personajes representativos de la comunidad, que voluntariamente participan en la toma de decisiones para la implementación y funcionamiento del programa, razón por la cual el comité de gestión bajo la gestión comunitaria tiene dos estamentos sociales que representan a la comunidad. Para ello mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva Nro. 32-2021-MIDIS/PNCM, Modelo de Cogestión comunal para la implementación y funcionamiento de los servicios del Programa Nacional Cuna Mas, se establece los siguientes estamentos:

Comité de gestión, es el organismo más representativo de la comunidad, tiene la función de incentivar actividades que favorezcan la atención integral (ATI) de niños y niñas cuya edad fluctúa entre cero y treinta y seis meses (0 – 36), cuyo fin es crear espacios de gestión comunitaria en el Servicio de Acompañamiento a Familias (MIDIS, 2021).

La Junta directiva, un grupo de personas que representan al comité de gestión. Está conformados por 5 miembros (un presidente, un secretario, un tesorero y dos vocales), elegidos por un periodo de 2 años, las cuales pueden ser ratificadas, siempre que estas demuestren su buen desempeño en dicha función (MIDIS, 2021).

El Consejo de Vigilancia tiene la tarea de supervisar y controlar el funcionamiento y la calidad de los servicios del programa, asegurando la transparencia, la eficiencia y el cumplimiento de los derechos de los beneficiarios. Su rol es fundamental para garantizar una gestión adecuada y orientada al bienestar de la comunidad (MIDIS, 2021).

Si bien la junta directiva y el consejo de vigilancia son los estamentos que participan directamente en la toma de decisiones, existen otros actores comunales que también juegan un papel importante durante la implementación y funcionamiento

del programas, entre las que se tiene a las facilitadoras y la Asamblea comunal, que sin su apoyo voluntario voluntaria seria imposible que el programa funcione, razon por la cual es importante describirlos:

Las facilitadoras están compuestas por miembros de la comunidad deben ser mayores de 18 años y que por lo menos tengan secundaria completa, cuya tarea es la de ayudar a las familias a mejorar las prácticas de aprendizaje y cuidado saludables, comunicarse e interactuar con sus niños o niñas, a fin de fortalecer a la familia en el desarrollo de su niño o niña (MIDIS, 2021).

La Asamblea Comunal, entendida como la instancia superior que toman decisiones dentro de la comunidad, está integrada por miembros del gobierno local y las familias, que tienen potestad de intervenir para la implementación del servicio del PNCM, asignar, ratificar, solicitar un informe y rendición de los gastos, así como también de definir el cierre temporal del “comité de gestión” (MIDIS, 2021).

2.2.2.4.Indicadores del Modelo de Cogestión.

Los indicadores son considerados como los mecanismos mediante el cual es posible realizar el análisis, obtener información para el sustento de las variables objeto de estudio. Para ello se tomó como referencia los ejes del Modelo de Cogestión y con ello las funciones que cada estamento comunal cumplen en el comité de gestión. Tomando como referencia la Resolución de Dirección Ejecutiva Nro. 32-2021-MIDIS/PNCM, Modelo de Cogestión comunal para la implementación y funcionamiento de los servicios del Programa Nacional Cuna Mas, se define los siguientes indicadores en función a los ejes del programa:

Eje 1: Implementación y funcionamiento, tiene como objetivo controlar los procesos relacionados con la identificación de zonas, el funcionamiento del comité de gestión, la instalación o implementación de los servicios del PCNM y la operación de los mismos. Es importante considerar también la validez de los documentos de gestión (acuerdos y decisiones de reconocimiento de juntas directivas) para la implementación y funcionamiento.

Eje 2: Vigilancia Comunal, está destinado a fomentar la vigilancia social o el control social. El Consejo de vigilancia es responsable de garantizar que los servicios del programa funcionen correctamente y que se cumplan las responsabilidades de la Junta directiva y de los intereses de la comunidad.

Por lo que es importante desarrollar las funciones de la junta directiva, consejo de vigilancia y facilitadoras para que de esa forma se pueda plantear las preguntas que ayudaran a dar sustento a la investigación.

Se tiene como funciones de la Junta directiva la de i) Proponer y seleccionar a los actores comunales voluntarios (facilitadores) que serán responsables de llevar a cabo el servicio, ii) Identificar a potenciales usuarios del PNCM, iii) Promover reuniones regulares con actores de la comunidad para abordar problemas relacionados con la situación de los usuarios, iv) Gestionar y administrar los recursos financieros (abrir la cuenta de ahorros) y los bienes transferidos, que serán utilizados para la implementación y operación del servicio, v) Presentar la justificación de los gastos relacionados con los recursos financieros transferidos, así como la devolución de los saldos resultantes de la transferencia de acuerdo con las normas vigentes, vi) Mantener informado al PNCM respecto de algún cambio de miembros de la junta directiva, vii) Monitorear y evaluar la calidad de la operación y funcionamiento del servicio y resolver cualquier irregularidad que pueda afectar la operatividad del servicio o la integridad de los usuarios, viii) Implementar las normas técnicas y/o legales del PNCM, ix) Invitar a las familias usuarias, las organizaciones sociales y la comunidad a involucrarse en la promoción de la primera infancia, x) Informar a las autoridades locales sobre el funcionamiento del servicio y la situación de los usuarios, realizar las rendiciones de cuentas de la gestión al menos dos veces al año, xi) Promover la participación de veedores (defensores del pueblo, vigilancia ciudadana, entre otros) en decisiones como el cierre de comités de gestión y la elección de miembros de la junta directiva, xii) Atender las solicitudes de información del Consejo de Vigilancia y otras que le hayan sido indicadas por el AT, xiii) Cumplir con los mecanismos de prevención de la corrupción establecidos en los acuerdos de cooperación del PNCM y xiv)

Participar en acciones articuladas a nivel territorial (reuniones, talleres, pasantías y otros) (MIDIS, 2021).

Así mismo,, las funciones del Consejo de vigilancia son: i) Vigilar y monitorear el funcionamiento del servicio del PNCM, ii) Controlar y asegurarse de que los recursos financieros y los bienes sean utilizados de manera adecuada, proporcionando oportunamente justificaciones de gastos y devolviendo los saldos resultantes de las transferencias, iii) Observar si los usuarios están al tanto de las ventajas asociadas con DIT, iv) Comunicar en asamblea comunal sobre los hallazgos encontrados en la implementación y el funcionamiento del SAF, v) Participar en acciones articuladas a nivel territorial (reuniones, talleres, pasantías y otros) y vi) Participar como veedores en los procesos de selección de proveedores (MIDIS, 2021)

Mientras que las funciones de las facilitadoras son el: i) Desarrollar las visitas al hogar programadas de acuerdo a lo establecido por el programa, ii) Fortalecer a los miembros del hogar en lo concerniente a la observación, resiliencia, paciencia e interacción con su niño o niña, iii) Incentivar una comunicación asertiva y afectuosa entre el cuidador principal y el niño, iv) Fortalecer la comunicación e interacción a través del juego, v) Fortalecer las prácticas de cuidado y salud de los niños y niñas a través del control CRED, consumo oportuno de micronutrientes y atención pre natal de la gestante, vi) Reportar oportunamente los casos de violencia ante el Comité de Gestión y Acompañante técnico y vii) Participara activamente en los talleres de capacitación, sesiones de socialización y demás en bienestar de su formación (MIDIS, 2021).

Sin duda las funciones que cada actor comunal realiza es importante para el cumplimiento y el logro de los objetivos que tiene el programa.

2.2.3. Satisfacción de usuarios

2.2.3.1. Definición de la variable satisfacción de usuarios.

Para definir la variable satisfacción de usuarios se ha tomado lo manifestado por varios autores, quienes definen a la satisfacción de usuarios de la siguiente manera:

La satisfacción definida como un estado mental que los usuarios experimentan en su cabeza, lo cual puede llevar a una respuesta cognitiva o emocional, también se puede indicar que es una reacción producto de lo físico y emocional o simplemente la satisfacción de una necesidad (Hernandez P. , 2011).

Salazar (2019), en una investigación denomina Satisfacción laboral y desempeño, hace referencia a Koontz y Weihrich indicando, en donde ellos definen a la satisfacción como una sensación agradable que se siente después de haber consumido algún bien o servicio, a lo que se puede definir como un resultado ya experimentado.

Aravena (2017), afirma que la satisfacción es un juicio de valor sobre el desempeño de un producto o servicio que proporciona un nivel de recompensa relacionado con el consumo que satisface al consumidor, independientemente del desempeño del producto o servicio en sí, la misma que está acompañada de factores cognitivos y afectivos, para la cual cita a Pezoa.

Westbrook y Reilly (1983), indican que la satisfacción es una respuesta emocional provocada por un proceso de evaluación cognitiva que compara las percepciones de un objeto, acción o estado con los deseos por ese objeto lo que hace suponer que no son independientes.

Del mismo modo Parasuraman, Zeithaml y Berry, indican que la calidad del servicio se entiende como la magnitud o discrepancias que existe entre sus percepciones respecto a lo que se disfrutado en comparación a sus expectativas o deseos de los clientes (Cabrera et al., 2010).

2.2.3.2. Modelos de satisfacción.

Rodriguez et al. (2005) definen con mayor énfasis a los modelos de satisfacción, manifestando que la definición de satisfacción ha ido tomando diversos enfoques a lo largo del tiempo, sin embargo en esta investigación se desarrollara dos Modelos de satisfacción que servirá como sustento para la investigación, entre estos se tiene al i) **Modelos cognitivos**, lo cual se basa en una evaluación de carácter cognitivo, en donde la satisfacción parte en sí de las características del bien o servicio, tomando al consumidor como un agente racional y ii) **Modelos afectivos - cognitivos**, se basa en la evaluación más subjetiva y no racional, en donde importa más la utilidad que le brinde el bien o servicio, este tipo de modelos son más complejos y difíciles de explicar.

Modelo cognitivo de confirmación de expectativas.

Este modelo de satisfacción de Cardoso sostiene que la satisfacción surge como resultado del contraste o comparación entre la realidad percibida por una persona y algún tipo de estándar de comparación. La satisfacción se describe con términos como expectativas y normas basadas en la experiencia, entre otros. Entendiéndose el modelo como la satisfacción que surge después de lograr cubrir todas tus expectativas iniciales, en relación si el bien o servicio no llegara a cubrir todas tus expectativas iniciales, esto nos conllevaría a la insatisfacción (Rodriguez et al., 2005)

El modelo de confirmación de expectativas según Yuksel y Rimmington indican que se puede utilizar el modelo de dos maneras: una mide la diferencia entre el rendimiento y los resultados, y la otra mide la discrepancia entre las expectativas y las percepciones. Por lo tanto, para evitar el sesgo al obtener información, es necesario que las expectativas del rendimiento se recojan antes de la experiencia con el bien o servicio, mientras que las percepciones ya después de la experiencia con el bien o servicio, solo así se podrá determinar en nivel de satisfacción adquirido (Rodriguez et al., 2005)

Sin embargo, es posible medir de una forma directa, la cual implica obtener el resultado, ya después del consumo del bien o servicio, esta forma ya no busca la discrepancia entre las expectativas y las percepciones.

Modelo cognitivo basados en la teoría de la equidad.

En los años 70, surge este modelo, que indica que la satisfacción está relacionado a la equidad e injusticia, entendiéndose como la relación Costo-Beneficio que contrae el uso del bien o servicio, Así mismo, también existe otras diferencias como las que indica:

Bravo, Peiró y Rodríguez indican que hay diferencias adicionales en los criterios de comparación utilizados, mientras que, en la Teoría de la Equidad, los criterios son individuales, en la Teoría de las Expectativas son intrapersonales, esto debido a que las personas valoran no solo la relación costo-beneficio, sino también la relación entre ellos y los demás participantes en la transacción (Rodríguez et al., 2005).

Modelo cognitivo basados en la teoría de la atribución causal.

Mediante esta teoría, se trata de explicar, que la satisfacción que experimenta la persona, está en función a la causa que se atribuye a los errores y virtudes (Martínez-Tur et al., 2001).

Del mismo modo, Heider indica que considerar la atribución causal a la satisfacción personal eso es un fenómeno cognitivo – egocéntrico, en donde la satisfacción surge de la percepción que tiene el individuo en un contexto dado (atribuciones externas) y por otro lado la protección de su autoestima (atribuciones internas) (Rodríguez et al., 2005)

2.2.3.3. Modelos afectivos – cognitivos.

Este tipo de Modelos surge en los años 90, en donde se considera que las emociones y actitudes influyen en la satisfacción que se percibe.

Oliver indica que la felicidad es el resultado de un proceso cognitivo, pero que está asociado a una infinidad de emociones, esto no significa crear un nuevo modelo que explique el grado de sensación, sino más bien es incluir al modelo convencional el factor afecto, suponiéndose que al consumir un bien o servicio, se experimenta sentimientos y emociones que intervienen en el juicio de valoración, suponiendo que los sistemas cognitivos y emocionales no actúan independientemente (Rodríguez et al., 2005)

Cabe indicar después de haber desarrollado los diferentes modelos de satisfacción, se puede deducir que los aspectos cognitivos priman en el grado de satisfacción pero existe casos en la que las emociones pueden estar por encima de los aspectos cognitivos, esto se da porque no existe suficiente conocimiento ni experiencia, por lo que Zeithaml manifiesta respecto a esto, que el grado de satisfacción en servicios y bienes fungibles, está en función a los aspectos emocionales, mientras que los bienes duraderos a los aspectos cognitivos (Rodríguez et al., 2005)

Es así que para el presente trabajo de investigación se desarrollaran los modelos cognitivos - afectivo, tomando la satisfacción de las familias del SAF, desde un punto de vista racional y emocional, enfocado en las características en si del servicio.

Modelo centrado en la percepción subjetiva del Cliente SERVQUAL.

El modelo de SERVQUAL (Service Quality Model), fue desarrollado por Parasuraman y colaboradores en el año de 1988, para medir la calidad del servicio de salud, bajo cuatro aspectos entre ellas: i) lo interpersonal, ii) la calidad técnica, iii) la calidad ambiental y iv) la calidad administrativa, razón por la cual surge cinco dimensiones que también se fundamentan en cinco gaps. El modelo de SERVQUAL para medir la calidad tiene en cuenta la percepción del usuario (cuidador principal) y del prestador del servicio (Programa Nacional Cuna Mas), teniendo en cuenta las expectativas y la situación en la que se brinda el servicio, a lo que se llama el desajuste entre las expectativas previas al consumo del bien o

servicio frente a las percepciones que se experimenta después del consumo de bien o servicio, lo que nos da a entender que entre mayor será la diferencia entre las percepciones y las expectativas, mayor será la calidad y viceversa (Rios y Santos, 2008), así mismo la calidad de servicio consiste en brindar el servicio al cliente, mientras que la satisfacción es desde los clientes con los servicios (Ramessur, 21015).

Parasuraman et al. (1988) indica la importancia de utilizar el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio y hacerlo un instrumento de corrección, la cual se desarrolla bajo la literatura de tres aspectos: la primera es la fundamentación teórica; la segunda es la escala de medición (indicadores) y la tercera es la aplicación del modelo en la evaluación de calidad.

Duque (2005) en su artículo, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, desarrolla el Modelo de SERVQUAL, Parasuraman, Zeitham y Berry en 1988, en donde indica que el modelo está basado en la relación que existe entre la brecha expectativa – brecha de percepción, donde demuestran que las percepciones de calidad de los consumidores están influenciadas por cinco brechas o Gaps diferentes que ocurren en las organizaciones, entre las que tenemos: i) Brecha 1: La distinción entre las expectativas de la administración y las expectativas del consumidor, ii) Brecha 2: Conflictos entre las expectativas de los gerentes y las especificaciones de calidad del servicio, iii) Brecha 3: La diferencia entre las especificaciones de calidad y el servicio real, iv) Brecha 4: La diferencia entre prestar un servicio y brindarlo y v) Brecha 5: La diferencia entre la calidad percibida del servicio y lo que se espera del servicio.

El modelo sugiere que el vacío final es el resultado de las desviaciones previas, por lo que es la medida de la calidad del servicio (Parasuraman y otros, 1988, p. 46)

Dimensiones de la satisfacción basados en el Modelo SERVQUAL.

Duque (2005) en su artículo, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, desarrolla las 10 dimensiones iniciales del Modelo de

SERVQUAL pero que estas después de entrar en muchos debates y observaciones fueron algunas omitidas por su semejanza con otras dimensiones y otras fusionadas, quedando solo cinco dimensiones más representativas, las cuales se desarrollaran posteriormente, no sin antes describir las diez primeras, las cuales son: i) Elementos tangibles a lo que se refiere a las condiciones físicas con las que tiene un contacto directo el cliente, ii) Fiabilidad entendida como capacidad para proporcionar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa, en el tiempo indicado y siguiendo los procedimientos establecidos, iii) Capacidad de respuesta, lo cual es la preparación y responsabilidad que tiene el personal del programa en la atención al usuario de manera rápida y eficiente, iv) Profesionalidad relacionado a las habilidades necesarias para estar familiarizado con el proceso de prestación de servicios, v) Cortesía respecto a la atención, respeto y amabilidad de los miembros, vi) Credibilidad respecto a la realidad y honestidad en el servicio, vii) Seguridad respecto a existencia de riesgos durante el servicio, viii) Accesibilidad al servicio, ix) Comunicación relacionado a proporcionar información a los clientes en un lenguaje comprensible y audible, x) Compresión del cliente esto se enfoca a aprender más sobre los clientes y sus necesidades.

Es preciso manifestar que si bien existe 10 dimensiones que fueron planteados en un inicio, en este trabajo de investigación solo se desarrollara para la variable satisfacción de usuarios, cinco dimensiones bajo el Modelo de SERVQUAL.

2.2.3.4. Dimensiones de la variable Satisfacción de usuarios.

La determinación de las dimensiones de la variable satisfacción de usuarios está en funciona a lo determinado por el Modelo de SERVQUAL, como son la fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, estas primero son medidas como expectativas y luego como percepciones (Hernandez, 2011).

Dimensión 1 Fiabilidad o Habilidad, que consiste en realizar el servicio prometido de manera confiable, discreta (sin falta) y de acuerdo con los procedimientos establecidos dentro de un tiempo específico.

El PNCM a través del SAF brinda visitas al hogar programadas semanalmente (4 veces por mes), así como sesiones de socialización e inter aprendizaje mensualmente, este último tiene como propósito de fortalecer lo aprendido durante las visitas al hogar y socializarlo con los demás cuidadores. Las visitas al hogar se realizan tomando en consideración una secuencia de actividades, la cual lo realizan con la participación del cuidador y el niño, para la cual la facilitadora lleva el material correspondiente para el desarrollo de la actividad según la edad del niño o gestante, toda la programación tiene una duración de 60 min aproximadamente, en donde todas las actividades se desarrollan cronológica y secuencialmente, con el propósito de promover el dialogo, proporcionar experiencias de aprendizaje y monitorear el desarrollo del niño y la aplicación de las prácticas de cuidado por parte de su cuidador principal. Con el propósito de garantizar el cumplimiento del servicio es que tanto la junta directiva como el Consejo de vigilancia monitorean el cumplimiento de las visitas programado, para la cual cuentan con un acta de visitas, lo cual refleja no solo la visita al hogar sino el cumplimiento de lo programado. El Acompañante Técnico también realiza actividades de monitoreo durante la visita al hogar, con el propósito de verificar el cumplimiento de la visita y si las familias cumplen con los compromisos acordados. Si bien el programa implementa los procedimientos, dota de materiales (kits) para el adecuado desarrollo de la visita, pero se ha visto que en muchas ocasiones los mismos cuidadores no respetan la programación, los horarios y la secuencia de las actividades, esto se debe en muchos casos por el tipo de actividades que realizan o porque no valoran el servicio que se les brinda, razón por la cual se debe realizar mejores actas de compromiso y un adecuado sistema de focalización de familias.

Dimensión 2 Capacidad de respuesta, consiste en la preparación y responsabilidad que tiene el personal del programa en la atención al usuario de manera rápida y eficiente.

Se entiende como la capacidad del SAF para atender la demanda de atención (focalización) de manera rápida y oportuna, para la cual todos los miembros del comité de gestión están en comunicación constante con los actores comunales, para de esa forma atender cualquier demanda de servicio, problema o dificultad que se suscite durante el servicio, para la cual se trabaja articuladamente con otras instituciones como son el municipio, posta médica y otros programas sociales (JUNTOS y PAIS). Los miembros del comité de gestión también participan activamente en el programa y colaboran con el personal. Si bien el proceso de identificación se realiza oportunamente con el apoyo de las facilitadoras, pero que esto no es suficiente para que las familias quieran pertenecer al servicio y por ende cumplir con los compromisos, por lo que se debería programar charlas de sensibilización en reuniones comunales o también crear alianzas con los miembros de la comunidad.

Dimensión 3 Responsabilidad o Seguridad, basado en las decisiones de responsabilidad y seguridad en el conocimiento que se tiene en el cuidado de los empleados al brindar el servicio y su capacidad para generar confianza.

En esta dimensión se determinará si los miembros del comité de gestión se encuentran debidamente capacidades para cumplir con sus funciones y que estas permitan que los usuarios del servicio se sientan seguros respecto al servicio que reciben. El programa viene realizando un sistema de capacitación en cascada, en donde primero se les capacita a los jefes de la UT, estos capacitan a los Especialistas, los especialistas capacitan a los Acompañantes Técnicos y los AT a las Facilitadoras, Junta directiva y Consejo de vigilancia. Una vez capacitado a las facilitadoras mensualmente por 2 días, ellas o ellos ponen en práctica lo aprendido en cada una de sus visitas, así se logra brindar un servicio profesional y responsable. Respecto a los miembros del comité de gestión, también se les capacita para que puedan participar activamente en la atención del servicio de acuerdo a sus competencias. La junta directiva participa en la implementación, funcionamiento y administración de los recursos asignados, mientras que el Consejo de vigilancia en velar que se cumpla con todo lo ofrecido por el servicio, así como el buen uso de

los recursos asignados a cada comité. Si bien el personal del programa esta en constante capacitación, pero que esto no es suficiente para brindar un buen servicio, por lo que se recomienda que se les brinde más capacitaciones que permitan mejorar su formación y que esto les permita acceder a mejores condiciones laborales.

Dimensión 4 Confianza o empatía, basado en la muestra de interés y el nivel de atención personalizada que brindan las empresas a sus clientes.

El SAF, es un servicio que se da de forma individualizado, lo cual consiste en asignar una facilitadora para la atención a 10 familias y realizar la visita al hogar con la participación del cuidador principal, niño o niña o gestante, en donde se imparte mecanismos de cuidado, crianza y aprendizaje a la familia, así como se les refuerza todo lo aprendido y felicita si lo está haciendo bien, lo cual siempre se realiza tomando en cuenta el contexto en el que viven y respetando su cultura, creencias y valores entre otros aspectos que es fundamental reconocer al momento de realizar la visita. Si bien el personal que realiza la visita está debidamente capacitado y con los materiales necesarios, muchas veces el cuidador no reconoce el esfuerzo que hace el personal al dirigirse hasta su hogar, lo cual se refleja en la molestia del cuidador en cada visita, hasta el punto que quieren salirse del programa, por lo que sería muy importante se elabore mecanismos que garanticen el cumplimiento de las actividades por parte de las familias.

Dimensión 5 Elementos tangibles, que hace referencia a las condiciones físicas del programa en contacto directo con los usuarios, entre estas se encuentra la infraestructura, equipos, personal y materiales.

El PNCM cuenta con dos servicios, uno es el SCD, aquí si se ve claramente diferenciado los elementos tangibles como son: una infraestructura donde los niños permanecen durante el día y reciben la alimentación y el aprendizaje por parte de las madres cuidadoras, el equipamiento, los materiales o herramientas con las que se atiende el servicio, de acuerdo a la edad del niños, todo este servicio cuenta con una cantidad de personal capacitado muchos de estos son voluntario (madres cuidadoras) y otros no, como es el caso del Acompañante Técnico, el Apoyo

administrativo, cocinero, personal de limpieza y vigilancia. Un segundo servicio que es el SAF, en donde no se cuenta con todos los elementos tangibles como tal, pero que si hacen uso de algunos ambientes facilitados ya sea por la municipalidad, la comunidad y el programa PAIS (a través de sus tambos), estos ambientes si se encuentran equipados relativamente y sirven para realizar las **sesiones de socialización e inter aprendizaje** que se programa mensualmente con las familias. También existen otros elementos tangibles que se implementa en cada hogar o donde realizan sus actividades productivas, conocido como **espacio de juego**. Respecto a los materiales (concretos, impresos y audiovisuales), estos son dotados a cada facilitadora y en algunos casos se les entrega a las familias en condición de préstamo o donación. Todo este servicio no sería posible sin la participación de las facilitadoras (actividad voluntaria) quienes realizan la visita a las familias e imparten sus conocimientos adquiridos a las familias, los miembros del Comité de Gestión quienes participan voluntariamente en la implementación y funcionamiento del servicio, Acompañante Técnico, quien tiene la labor de monitorear las actividades y capacitar al personal y el Apoyo administrativo quien se encarga de realizar la rendición de cuentas de los recursos ordinarios y extraordinarios asignados a cada comité mensualmente. Si bien los elementos tangibles son repuestos ocasionalmente, estos por el excesivo uso y deterioro deben reponerse con mayor frecuencia, así mismo se debería tener un ambiente exclusivo para realizar las sesiones de socialización, así como para informes.

2.2.3.5. Coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

Se debe mencionar a Pearson al hablar del Método de Correlación de Spearman, ya que ambos utilizan técnicas bivariadas que se utilizan en situaciones en las que el investigador busca observar representaciones a partir de las cuales se pueden encontrar diferencias o similitudes. El método de Spearman se utilizó en este estudio para determinar no solo la fuerza o el grado de asociación entre las variables, sino también la magnitud de la relación entre ambas variables.

Los coeficientes (Rho o coeficientes de Spearman) son medidas de asociación lineal que comparan los rangos de cada grupo de sujetos. El coeficiente de correlación de Spearman se clasifica en tres categorías: correlación lineal o curvilínea, correlación positiva o directa, correlación negativa o inversa y correlación nula (Ortega et al, 2009).

El coeficiente de Spearman también se emplea en datos con valores extremos (datos a escala ordinal) o distribuciones no normales. De esta manera, tanto el grado de asociación entre ambas variables con la ρ de Spearman como la dependencia o independencia de dos variables aleatorias pueden calcularse (Montes et al, 2021).

2.3.DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Acompañante técnico. El personal del PNCM es responsable de planificar, ejecutar y registrar las acciones realizadas por el servicio SAF en los comités de gestión asignados, brindando acompañamiento técnico a todos los actores comunales involucrados y creando y desarrollando iniciativas para la formación de nuevos actores comunales.

Afiliación. Proceso mediante el cual una niña o niño de 6 a 30 meses ingresa como usuaria/o al SCD, mientras que para el SAF es cuando una familia con niñas o niños hasta los 30 meses de edad y gestantes ingresan como usuaria/o del SAF. En ambos casos se consideran afiliados cuando reciben su código de usuario, sin embargo, existe una excepción en el caso del SAF esto siempre y cuando exista limitado acceso en el sistema informativo y siempre y cuando este previamente empadronado y se haya presentado su solicitud (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2022)

Atención integral. Se trata de una serie de intervenciones claramente indicadas durante el desarrollo y aprendizaje infantil que aseguran el desarrollo cognitivo, emocional, social y físico de los niños menores de 36 meses.

Captación. Es parte del proceso de afiliación, que consiste en la verificación en el territorio (domicilio u otro) si existe o no niñas y niños, posibles

usuarios potenciales, para la cual se utilizan diferentes mecanismos, esto ya sea visitando directamente a la familia o utilizando el Padrón Nominal de la RENIEC, Centro de Salud u otros que permitan identificar oportunamente a los usuarios (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2022)

Calidad del servicio. El resultado de una evaluación en la que el cliente compara sus expectativas con sus percepciones (Matsumoto R., 2014).

Cogestión. Se entiende por Cogestión, a la demarcación de funciones y roles, la cual permitirá la toma de decisiones frente a reglas de juego de cooperación, participación y confianza debidamente consensuadas, para la cual es necesario exista los 3 elementos que promuevan el empoderamiento de los actores comunales y capital social (Bobadilla, 2020).

Desarrollo infantil. La adquisición de habilidades y destrezas durante la infancia es un fenómeno evolutivo.

Así mismo, el MIDIS (2013), conceptualiza al desarrollo infantil “[...] como un proceso que engloba desde la etapa de gestación hasta los 5 años de edad del niño(a) [...] por lo que se traduce en la construcción progresiva de capacidades más complejas, lo cual permitirá al niño ser más competitivo y lograr mayor autonomía con pleno goce de sus derechos”.

Expectativas. Las expectativas del cliente sobre el servicio se derivan de la comunicación y las experiencias de otros con el servicio (Matsumoto R., 2014).

Facilitador (a). participante voluntario de la comunidad, mayor de 18 años y graduado de secundaria. encargado de ayudar a las familias SAF a mejorar las prácticas de aprendizaje, juegos, comunicación e interacción de los niños menores de 36 meses para promover el desarrollo temprano de los niños (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2021).

Programa social. Los programas sociales son un conjunto de herramientas proporcionadas por el gobierno central con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las personas (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2021).

Primera Infancia. Según la UNESCO (2017), define a la primera infancia como el inicio del ciclo que va desde el nacimiento hasta los 8 años de edad, pues estos años son claves para el desarrollo físico y crecimiento intelectual, sobre todo en esta etapa se verán influenciados por el entorno social (contexto). Por lo cual es necesario asegurar en la niñez una adecuada nutrición, acceso al servicio de salud, a una educación inicial de calidad, el buen trato y el cuidado de sus familias y la comunidad donde habitan, en cuanto una de estas necesidades no se atiende, esto se ve reflejado en la etapa adulta.

Perspectivas. Se refiere a cómo los clientes valoran los servicios, es decir, cómo los reciben y los evalúan después de utilizarlos (Matsumoto R., 2014).

Unidad territorial. Es responsable de llevar a cabo las actividades orientadas al servicio del programa y el marco de criterios y mecanismos de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos por la Dirección Ejecutiva (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2021)

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1.HIPOTESIS

3.1.1. *Hipótesis general*

H1: Existe relación significativa entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

H0: No existe relación significativa entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

3.1.2. *Hipótesis Específica*

3.1.2.1. **Primera hipótesis específica.**

H1: Existe relación significativa entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

3.1.2.2. **Segunda hipótesis específica.**

H1: Existe relación significativa entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

3.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

3.2.1. Identificación de la variable independiente

Se tiene como variable independiente al **Modelo de Cogestión** del Programa Nacional Cuna Más.

3.2.1.1. Dimensiones.

Participación Ciudadana. Considerado como un mecanismo que permite y fomenta la participación o intervención activa de diversos actores comunales en los procesos de implementación, funcionando para mejorar el acceso a los servicios públicos proporcionados por el estado como un mecanismo que fomenta la inclusión social.

Vigilancia Social. Se entiende como un mecanismo que se basa en el derecho de todos a participar en la vida política, social, económica y cultural, así como en las actividades y servicios que ofrece el estado, y donde el ciudadano ejerce control sobre la gestión pública.

3.2.1.2. Indicadores.

Indicadores de participación social:

- Nivel de participación de la Junta directiva en la implementación del Modelo de Cogestión
- Nivel de participación de la Junta directiva en el funcionamiento del Modelo de Cogestión
- Nivel de participación de las facilitadoras en el funcionamiento del Modelo de Cogestión

Indicadores de vigilancia social:

- Nivel de desempeño del Consejo de Vigilancia en el control social del Modelo de Cogestión

3.2.1.3. Escala para la medición de la variable dependiente.

Se ha determinado que el método de medición para el análisis de las variables independiente será el **Método de la Escala de Likert**, pues esta nos permitirá evaluar la opinión y actitudes de las personas, basado en un nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración de medición. La Escala de Likert consta de diferentes escalas de medición tanto positivas como negativas (Morales et al., 2016), entre las que se tiene:

- Totalmente en desacuerdo (1) – **Negativo**
- En desacuerdo (2) – **Negativo**
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) – **Positivo**
- De acuerdo (4) – **Positivo**
- Totalmente de acuerdo (5) - **Positivo**

En donde una calificación 1 significa una percepción muy baja respecto al servicio y una calificación 5 significa una percepción muy elevada del mismo servicio. Así mismo, es preciso indicar que, al ser los datos **ORDINALES**, la Escala de Likert permitirá ordenar o clasificar las respuestas, pero no será posible medir la distancia.

3.2.2. Identificación de la variable dependiente

Se tiene como variable dependiente la **Satisfacción de los usuarios** del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi.

3.2.2.1. Dimensión.

Fiabilidad o Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (sin error), en el tiempo indicado y con los procesos establecidos

Capacidad de respuesta, es la preparación y responsabilidad que tiene el personal del programa en la atención al usuario de manera rápida y eficiente

Responsabilidad o Seguridad, basado en los conocimientos y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

Empatía o confianza, consiste en la muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y **comprensión** del usuario).

Elementos tangibles, la cual comprende todas las condiciones físicas **que** tiene la empresa y que estén en contacto directo con el usuario, entra estas se considera a las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales y otros.

3.2.2.2.Indicadores.

Fiabilidad o Habilidad:

- Aplicación de mecanismos de focalización para el ingreso al servicio
- Aplicación de mecanismos de evaluación al niño a la salida del servicio
- Mitigación de riesgos

Capacidad de respuesta:

- Tiempo de respuesta
- Comunicación
- Atención continua del servicio

Responsabilidad o Seguridad

- Cumplimiento de los protocolos de atención durante la visita
- Comprensión
- Conocimientos del cargo

Empatía o Confianza:

- Comunicación asertiva e individualizada
- Resolución de conflictos
- Cortesía y amabilidad

Elementos tangibles:

- Condiciones de las instalaciones físicas para las sesiones de socialización
- Condiciones del espacio de juego
- Condiciones de los materiales (concretos, impresos y audiovisuales)

3.2.2.3. Escala para la medición de la variable.

Se ha determinado que el método de medición para el análisis de las variables independiente será el **Método de la Escala de Likert**, pues esta nos permitirá evaluar la opinión y actitudes de las personas, basado en un nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración de medición. La Escala de Likert consta de diferentes escalas de medición tanto positivas como negativas, entre las que se tiene:

- Totalmente en desacuerdo (1) - **Negativo**
- En desacuerdo (2) - **Negativo**
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - **Positivo**
- De acuerdo (4) - **Positivo**
- Totalmente de acuerdo (5) - **Positivo**

En donde una calificación 1 significa una percepción muy baja respecto al servicio y una calificación 5 significa una percepción muy elevada del mismo servicio. Así mismo, es preciso indicar que, al ser los datos **ORDINALES**, la Escala de Likert permitirá ordenar o clasificar las respuestas, pero no será posible medir la distancia.

3.2.3. Operacionalización de variables

Para el presente trabajo de investigación se desarrollará la siguiente matriz de Operacionalización, la cual consta de variables, dimensiones e indicadores, la cual se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 2

Matriz de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición	Indicador
V. Independiente				
Modelo de Cogestión	Es una estrategia de gestión, basada en la corresponsabilidad, en donde el Estado y la comunidad organizada, participan de manera coordinada y articulada en la	Participación Social	Es un mecanismo que promueve la intervención de los diferentes actores comunales en los procesos de gestión, con el propósito de mejorar el acceso a los servicios públicos de su comunidad.	- Nivel de participación de la Junta directiva en la implementación del Modelo de Cogestión - Nivel de participación de la Junta directiva en el funcionamiento del Modelo de Cogestión - Nivel de participación de las facilitadoras en el

ejecución de los servicios del PNCM.		funcionamiento del Modelo de Cogestión		
		Vigilancia Social	Es un mecanismo que se sustenta en el derecho a participar en la vida política, social, económica y cultural de toda persona, orientada al ejercicio del control ciudadano sobre la gestión pública.	-Nivel de desempeño del Consejo de Vigilancia en el control social del Modelo de Cogestión
Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición	Indicador
V. Dependiente				
Satisfacción de usuarios	La satisfacción es la relación o diferencia que existe entre el balance ventajoso de las percepciones frente a sus	Fiabilidad o Habilidad	Para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (sin error), en el tiempo indicado y con los procesos establecidos	-Mecanismos de focalización para el ingreso al servicio -Mecanismos de evaluación de egreso del servicio del niño o niña -Mitigación de riesgos

expectativas, lo cual indica que, a mayor brecha entre ambas, mayor será la calidad y por ende la satisfacción.	Capacidad de Respuesta	Es la preparación y responsabilidad que tiene el personal del programa en la atención al usuario de manera rápida y eficiente	<ul style="list-style-type: none"> -Tiempo de respuesta -Comunicación -Atención continua del servicio
	Responsabilidad o Seguridad	Basado en los conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de los protocolos de atención durante la visita - Comprensión -Conocimientos del cargo
	Empatía o Confianza	La cual consiste en la muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva e individualizada - Resolución de conflictos - Cortesía y amabilidad

	accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).	
Elementos Tangibles	La cual comprende todas las condiciones físicas que tiene la empresa y que estén en contacto directo con el usuario, entre estas se considera a las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales y otros.	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de las instalaciones físicas para las sesiones de socialización - Condiciones del espacio de juego - Condiciones de los materiales (concretos, impresos y audiovisuales)

Nota. Información obtenida en base a la revisión documentaria realizada.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación básica también conocida como investigación pura y fundamental, tiene su origen en un marco teórico y tiene como objetivo aumentar el conocimiento científico sin contrastarlo con sus aspectos prácticos, es más formal y persigue generalizar sus conocimientos en leyes o principios (Grajales, 2000).

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es **Correlacional**, porque su propósito es medir el alcance de las relaciones que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables utilizando patrones predecibles de grupos de población que brindan predicciones y cuantifican las relaciones entre las variables (Hernandez et al., 2014)

En este sentido y de acuerdo a la investigación se busca medir la relación que existe entre la variable Modelo de Cogestión y la variable Satisfacción de los usuarios del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi, quienes son beneficiarias del Servicio de Acompañamiento a Familias del PNCM.

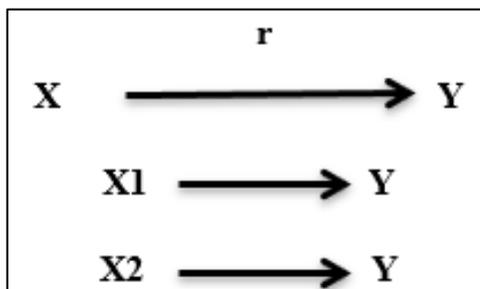
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es **No experimental**, porque se observan determinados fenómenos en situaciones reales para su posterior análisis sin cambiar las variables o manipular los datos en un momento concreto en el que se obtiene la información (Hernandez et al., 2014)

Desde el punto de vista de la relación entre las variables es una investigación con diseño **Transversal o transeccionales**, en vista que describe relaciones entre dos o más variables, categorías o conceptos en un solo tiempo, en donde se puede estudiar al total de la población o universo (Hernandez et al., 2014), obteniéndose el siguiente diseño de investigación:

Figura 2

Diseño de investigación



Nota. Información obtenida en relación al tipo de investigación

Donde:

X es la variable independiente Modelo de Cogestión

Y es la variable dependiente Satisfacción de los usuarios del SAF del Programa Nacional Cuna Más

X1 es la dimensión Participación Social,

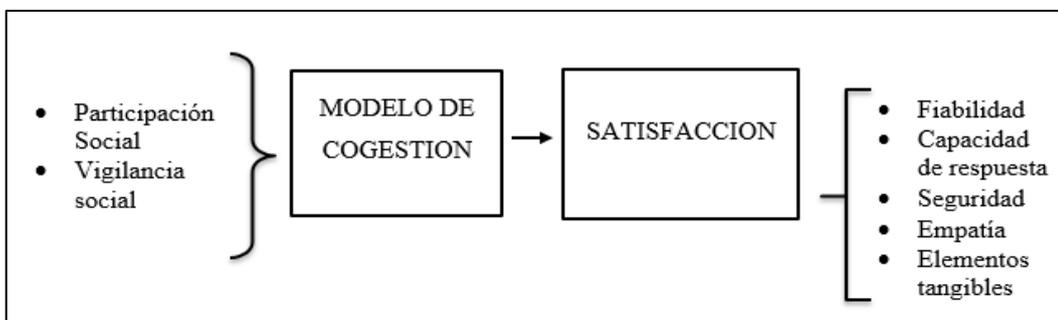
X2 es la dimensión Vigilancia Social

R es la relación que existe entre las variables de estudios.

Así mismo, se ha determinado las siguientes dimensiones, las mismas que están de acuerdo al diseño de investigación, así como se observa en la siguiente figura.

Figura 3

Dimensiones de la variable Modelo de Cogestión y Satisfacción



Nota: La Figura muestra las dimensiones a desarrollarse en el trabajo de investigación.

3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se realizó en el ámbito local, específicamente en el distrito de Layo, Provincia de Canas, Departamento de Cusco.

El tiempo social se considera el año 2022, lo cual reflejará el estudio de la investigación finalizando el bicentenario y el estado de emergencia sanitaria, pero por cuestiones de metodológicos el instrumento se aplicará el 2023, esto a razón que en el SAF actualmente sigue atendiendo a los niños y niñas menores de 36 meses del año anterior.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Unidad de medida

Se entiende por unidad de medida al elemento en donde recaerá la aplicación del instrumento, lo cual dependerá del dimensionamiento de la investigación (Hernandez et al., 2014).

En este caso la unidad de medida es el cuidador principal (madre o padre o tutor), quien se encuentre registrado en el Sistema Integrado del PNCM para el cuidado del menor.

3.7.2. Población

Hernandez et al. (2014), define a la población como, el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Es así que la población estará representada por los 100 cuidadores principales del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi entre estos madre, padre o tutor que actualmente se encuentran al cuidado del menor.

En la tabla 3, se observa el número de niño o niña o madre gestante por familia beneficiaria que atiende o tiene a su cargo cada facilitadora, así como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 3*Relación de usuarios por facilitadora*

N.º	Código	Nombres y Apellidos	N.º Niños	N.º de Gestantes
1	812480	Soledad Abencia Deza Cutire	7	3
2	252579	Yoni Checcori Deza	5	5
3	683463	Maribel Ccalta Fernandez	7	3
4	6409269	Sandra Salas Soto	9	1
5	4673931	Maribel Lidia Huayllani Pallari	10	0
6	787254	Maria Victoria Quispe Checcori	9	1
7	693647	Olga Deza Cutire	10	1
8	333677	Frida Marleni Hanco Cutire	10	0
9	952470	Maribel Huahuaccapa Apaza	10	0
10	451245	Edith Saray Cansaya Moscoso	9	1

Nota. Padrón Oficial del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi.

3.7.3. Muestra

Hernandez et al. (2014), define a la muestra como un subconjunto representativo de una población, en donde las unidades de estudio tienden a tener las mismas características o fin en un momento dado, pero que por motivos de costo, tiempo y distancia no es posible trabajar con el total de la población.

Es así que para obtener la muestra en la investigación se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

Z (1,96): Valor de Z en la distribución normal

P (0,5): Proporción de éxito

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q=1-P)

E (0,05): Error que se comete

N (100): Tamaño de la población

n (80): Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (100)}{(0.05)^2 (100-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.5) (0.5) (100)}{(0.0025) (99) + (3.84) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{96}{0.2475 + 0.96}$$

$$n = \frac{96}{1.2075}$$

$$n = 79.50 \sim 80$$

Después de aplicar la fórmula de muestra se obtuvo un tamaño de muestra igual a 80 elementos, lo que quiere decir que el instrumento se aplicara a 80 cuidadores principales por única vez para determinar sus percepciones. Para la cual se ha seleccionado las unidades muestrales tomando en consideración la técnica del Muestreo Aleatorio Simple, obteniéndose el siguiente resultado, así como se observa en la tabla:

Tabla 4*Tabla de números aleatorias*

17	45	69	97	94	72	82	41	11	78
22	36	86	81	55	51	20	40	79	51
49	100	90	76	95	23	34	60	48	42
18	2	62	28	26	4	99	83	71	37
61	7	21	59	90	38	85	74	91	96
92	63	9	24	29	32	73	66	57	15
54	87	31	67	31	65	14	12	13	1
16	53	50	44	24	46	48	70	5	30

Nota: Los resultados fueron seleccionados del Padrón Oficial de niños(as) del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi.

3.8. PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Procedimiento

3.8.1.1. Procesamiento.

El procesamiento, consiste en la recolección de datos obtenidos a través del instrumento de investigaciones, para luego ser transformados en información entendible. Es así que para el procesamiento de la información se utilizará la Estadística descriptiva (permite clasificar, ordenar, analizar y representa los datos obtenidos) y la Estadística Inferencial (permitirá sacar conclusiones o deducir características a partir de la muestra y poder generalizarlos a toda la población), para la cual se utilizará el software estadístico **SPSS, versión 24.0** y la hoja de cálculo de **Excel**, lo cual me será de útil para la demostración, validación e interpretación de mis hipótesis.

3.8.1.2. Presentación.

La presentación del procesamiento de datos obtenidos del software estadístico SPSS versión 24.0, se realizará a través de histogramas, estos por ser datos cuantitativos obtenidos a través de una encuesta.

3.8.1.3. Interpretación.

El análisis e interpretación se realizará gracias a los datos obtenidos del software SPSS, a través de la prueba del Coeficiente de Correlación de SPEARMAN para distribuciones no normales, la cual no solo permitirá determinar si existe correlación (fuerza o grado de asociación y dependencia o independencia) entre la variable Modelo de Cogestión y la variable Satisfacción de usuarios, mientras que para desarrollar la comprobación de hipótesis se utilizó el Chi cuadrado.

3.8.2. Técnicas de recolección de los datos

Hernandez et al. (2014), indica que la técnica, consiste en definir la forma como se va recolectar los datos para la investigación, lo cual implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos.

Por lo que, para el presente trabajo de investigación, se utilizará la Técnica de la **ENCUESTA**, en donde se pondrá al encuestado en un escenario pasivo, pues al sentirse examinado las respuestas que dará no son iguales en comparación si lo obtienes en una conversación, por lo que los datos son estaditos y difíciles de someterse a cambios bruscos (Cadena et al., 2017)

Tabla 5

Instrumentos de recolección de datos

N.º	Técnica	Instrumento	Fuente de información
1	Encuesta sobre el Modelo de Cogestión	Cuestionario	Cuidador principal
2	Encuesta sobre satisfacción de usuarios	Cuestionario	Cuidador principal

Nota. Los instrumentos fueron adaptados acorde al trabajo de investigación

3.8.3. Instrumentos para la recolección de datos

El instrumento de aplicación es el cuestionario tanto para la variable Modelo de Cogestión y Satisfacción de usuarios, lo cual me permitió obtener información subjetiva y objetiva sobre las percepciones y expectativas que tienen los usuarios,

(Parasuraman et al. (1988). Sin embargo, para el presente trabajo de investigación se realizó el análisis en función a las expectativas de los usuarios, a razón que no fue posible aplicar una encuesta antes del uso del servicio, esto se debe a que en el 2022 ya recibían la atención los usuarios del SAF y actualmente aun lo siguen recibiendo.

Hernandez et al. (2014), manifiesta que utilizar instrumentos de medición para registrar datos e información es fundamental para las variables que tiene en mente. En tal sentido se elaboró un cuestionario que permita medir las variables utilizando una la escala de tipo Likert, en donde las calificaciones fluctúan entre:

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

En donde una calificación 1 significa una expectativa muy baja respecto al servicio y una calificación de 5 una expectativa muy elevada del mismo servicio.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para iniciar con el proceso y los procedimientos del desarrollo del trabajo de campo, primeramente se solicitó mediante carta de fecha 24 de mayo del 2023, a la Unidad Territorial Cusco, para la autorización de la aplicación del instrumento a los usuarios del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi, una vez autorizado, en fecha 27 de mayo me desplace hasta el distrito de Layo, provincia de Canas, en donde días anteriores ya se coordinó con el personal que apoyaría en la aplicación del instrumento, esto debido a que las familias usuaria del programa y también por la naturaleza en donde interviene el servicio, la ubicación de sus viviendas son lejos de la población (zonas dispersas), por lo que era necesario la contrata de personal, lo cual también facilitaría el trabajo de campo ya que las encuestadoras son del lugar y conocen a las usuarias. Ese mismo día se capacito a las cuatro encuestadoras y también se les entrego el material (20 encuestas por persona, lo que haría un total de 80 encuestas), cabe indicar que el instrumento antes de su aplicación paso por la validación de profesionales expertos en materia. Una vez capacitadas se procedió a encuestar a aquellas familias cercanas a la población y que fueron seleccionados del padrón de familias usuarias del programa. Cabe indicar que por la lejanía de las familias seleccionadas se demoró 15 días aproximadamente en la aplicación de las encuestas, razón por la cual en fecha 10 de junio se culminó con la aplicación de las encuestas, posteriormente se realizó la sistematización de las encuestas en el SPSS y procesamiento de la información.

Es preciso indicar que también se tuvo conversación con las actuales facilitadoras del Comité de Gestión y con el AT. Fredy Cansaya Moscoso, quien gustosamente me explico la situación actual del Comité de Gestión.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Para realizar la presentación de los resultados del trabajo de investigación, se utilizó la Estadística descriptiva, así como la Estadística inferencial, tanto para la variable independiente (Modelo de Cogestión) y la variable dependiente (Satisfacción de usuarios).

Posteriormente se presentará los resultados estadísticos empezando por la estadística descriptiva para hacer un análisis más resumido de las variables y dimensiones. Luego la estadística inferencial para determinar el grado de correlación a través del uso de la prueba de correlación de Spearman, para variables categórica ordinales.

4.3. RESULTADOS

4.3.1. Análisis de Confiabilidad

Para determinar el nivel de Confiabilidad del instrumento (Encuesta), se utilizó el estadístico de Alpha de Cronbach, en donde la valoración debe fluctúa entre el 0 y 1, obteniéndose la siguiente información de una muestra piloto de 20 unidades muestrales (cuidador principal), así como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6

Criterios de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Categorías
> 0.90	Excelente confiabilidad
[0.80 – 0.89]	Buena confiabilidad
[0.70 – 0.79]	Aceptable confiabilidad
[0.60 – 0.69]	Cuestionable confiabilidad
[0.50 – 0.59]	Pobre confiabilidad
< 0.50	Inaceptable Confiabilidad

Nota. La escala de valoración se encuentra entre valores menores a 0.90 y mayores a 0.50.

De acuerdo con la escala de valoración del alfa de Cronbach, indica que si los valores están por debajo de 0.70 es porque la consistencia (Confiabilidad del

Instrumento) es muy baja, mientras que si el valor está por encima de 0.90, es porque hay mucha redundancia o duplicidad en las preguntas, mientras que si los valores fluctúan entre el intervalo de 0.71 – 0.89, indica que hay una buena y aceptable confiabilidad del instrumento.

4.3.1.1. Modelo de Cogestión.

Tabla 7

Escala de Alfa de Cronbach Modelo de Cogestión

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.862	0.860	20

Nota. Para determinar el Alfa de Cronbach se aplicó a una muestra piloto de 20 cuidadores principales.

Interpretación:

De la Tabla N°7, se deduce que el valor de Fiabilidad del Alfa de Cronbach de los 20 casos (elementos muestrales), es igual a 0.862, con lo cual se deduce que el nivel de Confiabilidad del instrumento es BUENO, por encontrarse entre los valores de 0.71 y 0.89, con lo que se inferir que el instrumento es válido o consistente para medir la variable en estudio.

4.3.1.2. Satisfacción de usuarios

Tabla 8

Escala de Alfa de Cronbach Satisfacción de usuarios

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.748	0.713	20

Nota. Para determinar el Alfa de Cronbach se aplicó a una muestra piloto de 20 cuidadores principales.

Interpretación:

De la Tabla N°8, se observa que el valor de la confiabilidad del Alfa de Cronbach de los 20 casos (elementos muestrales), es igual a 0.713, con lo cual se deduce que el nivel de Confiabilidad del instrumento es ACEPTABLE, por encontrarse entre los valores de 0.70 y 0.79, con lo que se inferir que el instrumento es válido o consistente para medir la variable en estudio.

4.3.2. Resultados de la variable Modelo de Cogestión

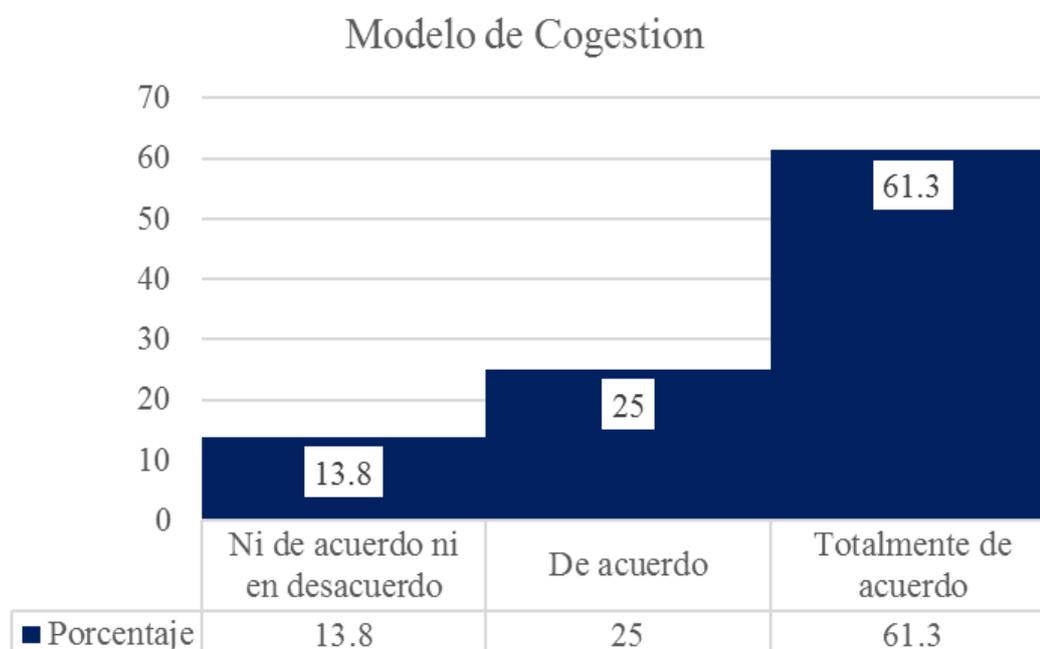
Para determinar el Nivel de Aceptabilidad de las dimensiones participación social y vigilancia social, obteniéndose la siguiente información:

4.3.2.1. Presentación de resultados.

A. Variable Modelo de Cogestión.

Figura 4

Variable Modelo de Cogestión



Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert

En la Figura N.º2, se observa que el 61.3% de la población está totalmente de acuerdo en la forma como se implemento el Modelo de Cogestión en el Servicio

de Acompañamiento a Familias, en comparación con el 13.8% de la población que no está de acuerdo ni en desacuerdo en la forma como se está implementado el Modelo de cogestión, concluyéndose que más del 50% de la población beneficiaria está de acuerdo en la forma como se está implementando el Modelo de cogestión en el SAF.

Dimensión 01: Participación Social

Tabla 9

Dimensión participación social pregunta 1

Usted está de acuerdo con la designación de los miembros de la junta directiva		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	28,7
	De acuerdo	6	7,5
	Totalmente de acuerdo	45	56,3
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5

En la tabla N°9 se observa que el 56,3 % de la población está totalmente de acuerdo con la designación de los miembros de la junta directiva, en comparación a un 7,5 % de la población mencionada quienes están totalmente en desacuerdo con la designación de los miembros de la junta directiva, concluyéndose que más del 50% de la población está conforme con la designación de los miembros de la junta directiva.

Tabla 10*Dimensión participación social pregunta 2*

Usted se siente representado por los miembros de la junta directiva ante el servicio que brinda el PNCM			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	31,3
	De acuerdo	9	11,3
	Totalmente de acuerdo	42	52,5
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°10 se observa que el 52,5% de la población está totalmente de acuerdo con la representación de los miembros de la junta directiva ante el servicio que brinda el PNCM, en comparación al 5% de la población que está totalmente en desacuerdo con la representación de sus miembros de la junta directiva, concluyéndose que más del 50% de la población se siente representada por los miembros de la junta directiva ante el servicio que brinda el PNCM.

Tabla 11*Dimensión participación social pregunta 3*

Considera que se está promoviendo espacios de coordinación, análisis y reflexión adecuados para la tratativa de la situación de los usuarios (gestantes, niños y niñas) del servicio con el consejo de vigilancia y facilitadoras.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	37,5
	De acuerdo	7	8,8
	Totalmente de acuerdo	43	53,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°11 se observa que el 53,8% de la población está totalmente de acuerdo en que si se está promoviendo espacios de coordinación, análisis y reflexión adecuados para la tratativa de la situación de los usuarios (gestantes, niños y niñas) del servicio con el consejo de vigilancia y facilitadoras en comparación a

un 37.5 % de la población que le es indiferente si se está promoviendo o no espacios de coordinación, concluyéndose que más del 50% de la población considera que se está promoviendo espacios de coordinación, análisis y reflexión adecuados para la tratativa de la situación de los usuarios (gestantes, niños y niñas) del servicio con el consejo de vigilancia y facilitadoras.

Tabla 12

Dimensión participación social pregunta 4

Considera que las iniciativas de apoyo a la primera infancia son incorporadas en la agenda comunal y que estas cumplen con sus expectativa		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	26,3
	De acuerdo	7	8,8
	Totalmente de acuerdo	44	55,0
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°12 se observa que el 55 % de la población está totalmente de acuerdo con las iniciativas de apoyo que se dan a la primera infancia y como estas se incorporan en la agenda comunal en comparación a un 10 % de la población que está totalmente en desacuerdo con las iniciativas de apoyo que se da a la primera infancia, concluyéndose que más del 50% de la población considera que las iniciativas de apoyo a la primera infancia son incorporadas en la agenda comunal y que estas cumplen con sus expectativas.

Tabla 13*Dimensión participación social pregunta 5*

Considera que los recursos asignados son utilizados adecuadamente para la reposición, mantenimiento o dotación de materiales educativos, tanto para las facilitadoras y familias			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30,0
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	46	57,5
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°13 se observa que el 57,7% de la población está totalmente de acuerdo con los recursos asignados son utilizados adecuadamente para la reposición, mantenimiento o dotación de materiales educativos, tanto para las facilitadoras y familias, en comparación a un 2.5 % de la población que está totalmente en desacuerdo en la manera como se está asignando recursos para la reposición, mantenimiento o dotación de materiales, concluyéndose que más del 50% de la población considera que los recursos asignados son utilizados adecuadamente para la reposición, mantenimiento o dotación de materiales educativos, tanto para las facilitadoras y familias.

Tabla 14*Dimensión participación social pregunta 6*

Considera usted que las visitas de monitoreo realizado por la junta directiva a las familias son adecuadas y oportunas			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	12,5
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30,0
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	37	46,3
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°14 se observa que el 46,3 % de la población está totalmente de acuerdo con que las visitas de monitoreo realizado por la junta directiva a las familias son adecuadas y oportunas, en comparación al 12.5 % de la población que está totalmente en desacuerdo con la programación de las visitas de monitoreo a las familias, concluyéndose que el mayor porcentaje de población considera que las visitas de monitoreo realizado por la junta directiva a las familias son adecuadas y oportunas.

Tabla 15

Dimensión participación social pregunta 7

Considera que las acciones de mitigación de riesgos están siendo implementadas oportunamente en el servicio y con el apoyo de la junta directiva		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	11,3
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	21,3
	De acuerdo	9	11,3
	Totalmente de acuerdo	44	55,0
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°15 se observa que el 55% de la población está totalmente de acuerdo con las acciones de mitigación de riesgos que están siendo implementadas oportunamente en el servicio con el apoyo de la junta directiva, en comparación al 11,3% de la población que está totalmente en desacuerdo en las acciones de mitigación de riesgo que se está implementado la junta directiva, concluyéndose que más del 50% de la población considera que las acciones de mitigación de riesgos están siendo implementadas oportunamente en el servicio con el apoyo de la junta directiva.

Tabla 16*Dimensión participación social pregunta 8*

Considera que los mecanismos de participación comunal a través de la junta directiva, facilitadoras y consejo de vigilancia son suficientes para el buen funcionamiento del SAF		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	16,3
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	17,5
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	44	55,0
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°16, se observa que el 55 % de la población está totalmente de acuerdo con los mecanismos de participación comunal que tienen la junta directiva, facilitadoras y consejo de vigilancia y que estas son suficientes para el buen funcionamiento del SAF, en comparación al 16.3 % de la población que está totalmente en desacuerdo con los mecanismos de participación, concluyéndose que más del 50% de la población considera que los mecanismos de participación comunal a través de la junta directiva, facilitadoras y consejo de vigilancia son suficientes para el buen funcionamiento del SAF.

Tabla 17*Dimensión participación social pregunta 9*

Cree usted que las alianzas con el gobierno local, programa JUNTOS, programa PAIS y otras ONGs están orientados a mejorar la calidad del servicio a los niños, niñas y gestantes.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15,0
	De acuerdo	11	13,8
	Totalmente de acuerdo	53	66,3
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°17, se observa que el 66,3% de la población está totalmente de acuerdo que las alianzas con el gobierno local, programa JUNTOS, programa PAIS y otras ONGs están orientados a mejorar la calidad del servicio a los niños, niñas y gestantes, en comparación al 5% de la población que está totalmente en desacuerdo con las alianzas con las entidades del gobierno, concluyéndose que más del 50% de la población cree que las alianzas con el gobierno local, programa JUNTOS, programa PAIS y otras ONGs están orientados a mejorar la calidad del servicio a los niños, niñas y gestantes.

Tabla 18

Dimensión participación social pregunta 10

Considera usted que se está seleccionando adecuadamente a las facilitadoras			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,5
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	27,5
	De acuerdo	9	11,3
	Totalmente de acuerdo	42	52,5
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°18 se observa que el 52.5 % de la población está totalmente de acuerdo en la forma como se está seleccionando a las facilitadoras, en comparación al 7.5 % de la población que está totalmente en desacuerdo en la forma como se está seleccionando a las facilitadoras, concluyéndose que más del 50% de la población considera que si se está seleccionando adecuadamente a las facilitadoras.

Tabla 19*Dimensión participación social*

		Participación social	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15,0
	De acuerdo	26	32,5
	Totalmente de acuerdo	40	50,0
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°19 se observa que el 50 % de la población beneficiaria se encuentra totalmente de acuerdo con los mecanismos participación social que se viene implementando en el Servicio de Acompañamiento a Familias, en comparación al 2.5% de la población beneficiaria que está totalmente en desacuerdo con los mecanismos de participación social que se viene implementando en el SAF, concluyéndose que más del 50% de la población beneficiaria está de acuerdo con los mecanismos participación social que se viene implementando en el SAF..

Dimensión 02: Vigilancia Social

Tabla 20*Dimensión vigilancia social pregunta 1*

Usted está de acuerdo con la selección de los miembros del consejo de vigilancia		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	16,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30,0
	De acuerdo	7	8,8
	Totalmente de acuerdo	36	45,0
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°20 se observa que el 45% de la población está totalmente de acuerdo con la selección de los miembros del consejo de vigilancia, en comparación

a un 16.3% de la población que está totalmente en desacuerdo con la forma como se seleccionó a los miembros del consejo de vigilancia, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población está de acuerdo con la selección de los miembros del consejo de vigilancia.

Tabla 21

Dimensión vigilancia social pregunta 2

Usted se siente representado por los miembros del consejo de vigilancia ante el servicio que brinda el PNCM			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	23,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	17,5
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	39	48,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°21 se observa que el 48,8% de la población está totalmente de acuerdo con la representación de los miembros del consejo de vigilancia ante el servicio que brinda el PNCM, en comparación a un 23.8 % de la población que está totalmente en desacuerdo en la forma como están siendo representados, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población se siente representado por los miembros del consejo de vigilancia ante el servicio que brinda el PNCM.

Tabla 22*Dimensión vigilancia social pregunta 3*

Considera que las actividades de control social que realiza el consejo de vigilancia tienen el propósito de mejorar el servicio y estas cumplen sus expectativas.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15,0
	De acuerdo	10	12,5
	Totalmente de acuerdo	54	67,5
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5

En la tabla N°22, se observa que el 67,5% de la población está totalmente de acuerdo con las actividades de control social que realiza el consejo de vigilancia y que estas tienen el propósito de mejorar el servicio, en comparación al 5% que está totalmente en desacuerdo con las actividades de control social que realiza el consejo de vigilancia, concluyendo que más del 50% de la población considera que las actividades de control social que realiza el consejo de vigilancia tienen el propósito de mejorar el servicio y estas cumplen sus expectativas.

Tabla 23*Dimensión vigilancia social pregunta 4*

Usted considera que la participación en las rendiciones de cuentas, por parte del consejo de vigilancia, permite un mayor control de los recursos asignados.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	16,3
	De acuerdo	9	11,3
	Totalmente de acuerdo	58	72,5
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°23 se observa que el 72,5 % de la población está totalmente de acuerdo que la participación del consejo de vigilancia en las rendiciones de cuentas, permite un mayor control de los recursos asignados, en comparación al 16,3% de la población le es indiferente si participa o no el consejo de vigilancia en las rendiciones de cuentas, concluyéndose que más del 50% de la población considera que la participación en las rendiciones de cuentas, por parte del consejo de vigilancia, permite un mayor control de los recursos asignados.

Tabla 24

Dimensión vigilancia social pregunta 5

Usted considera que las actividades de fiscalización durante las vistas al hogar por parte de los miembros del consejo de vigilancia permiten que se les brinde un mejor servicio			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
	De acuerdo	10	12,5
	Totalmente de acuerdo	52	65,0
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°24 se observa que el 65 % de la población está totalmente de acuerdo con que las actividades de fiscalización que realizan durante las visitas al hogar por parte de los miembros del consejo de vigilancia y que estas permiten se brinde un mejor servicio, en comparación al 20 % de la población que le es indiferente si se realizan o no actividades de fiscalización durante la visita al hogar, concluyéndose que más del 50% de la población considera que las actividades de fiscalización durante las vistas al hogar por parte de los miembros del consejo de vigilancia permite que se les brinde un mejor servicio.

Tabla 25*Dimensión vigilancia social pregunta 6*

Considera usted que las visitas programadas de fiscalización, realizado por el consejo de vigilancia al hogar son adecuadas y oportunas			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	15,0
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25,0
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	39	48,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°25 se observa que el 48.8% de la población está totalmente de acuerdo que las visitas programadas de fiscalización, realizado por el consejo de vigilancia son adecuadas y oportunas, en comparación al 15 % de la población que está totalmente en desacuerdo con las visitas de fiscalización, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población considera que las visitas programadas de fiscalización, realizado por el consejo de vigilancia al hogar son adecuadas y oportunas.

Tabla 26*Dimensión vigilancia social pregunta 7*

Cree usted que la Ficha de Vigilancia aplicada durante la visita a su hogar cumple con las expectativas de control social			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	10,0
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30,0
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	39	48,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°26 se observa que el 48,8% de la población está totalmente de acuerdo con que la ficha de Vigilancia aplicada durante la visita a su hogar cumple

con las expectativas de control social, en comparación al 30 % de la población que le es indiferente si la ficha de vigilancia permite un control social, concluyéndose que la mayor cantidad de la población cree que la ficha de Vigilancia aplicada durante la visita a su hogar cumple con las expectativas de control social.

Tabla 27

Dimensión vigilancia social pregunta 8

Usted considera que el trabajo articulado entre la junta directiva y el consejo de vigilancia permiten el cumplimiento de las visitas al hogar y sesiones de socialización programadas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,8
	De acuerdo	12	15,0
	Totalmente de acuerdo	55	68,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°27 se observa que el 68,8% de la población está totalmente de acuerdo con que el trabajo articulado entre la junta directiva y el consejo de vigilancia permiten el cumplimiento de las visitas al hogar y las sesiones de socialización, en comparación al 13.8 % de la población que le es indiferente si el trabajo articulado entre la junta directiva y el consejo de vigilancia permite que se cumpla con las visitas y sesiones programadas al hogar, concluyéndose que más del 50% de la población considera que el trabajo articulado entre la junta directiva y el consejo de vigilancia permiten el cumplimiento de las visitas al hogar y sesiones de socialización programadas.

Tabla 28*Dimensión vigilancia social pregunta 9*

Considera que se está implementado mecanismos de justificación de gastos oportuna para la asignación mensual de recursos económicos al comité de gestión			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	16,3
	De acuerdo	13	16,3
	Totalmente de acuerdo	54	67,5
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°28 se observa que el 67,5% de la población está totalmente de acuerdo con que está implementado mecanismos de justificación de gastos oportuna para la asignación mensual de recursos económicos al comité de gestión, en comparación al 16,3% de la población que le es indiferente si se está aplicando o no mecanismos de justificación de gastos oportuno, concluyéndose que más del 50% de la población considera que si se está implementado mecanismos de justificación de gastos oportuna para la asignación mensual de recursos económicos al comité de gestión.

Tabla 29*Dimensión vigilancia social pregunta 10*

Considera que el consejo de vigilancia implementa adecuados métodos de control para el pago oportuno de los estipendios económicos a las facilitadoras			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
	De acuerdo	13	16,3
	Totalmente de acuerdo	51	63,7
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°29 se observa que el 63,7% de la población está totalmente de acuerdo con que el consejo de vigilancia implementa adecuados métodos de control

para el pago oportuno de los estipendios económicos a las facilitadoras, en comparación al 20 % de la población que le es indiferente si se aplicando o no mecanismos de control de pago a las facilitadoras, concluyéndose que más del 50% de la población considera que el consejo de vigilancia implementa adecuados métodos de control para el pago oportuno de los estipendios económicos a las facilitadoras.

Tabla 30

Dimensión vigilancia social

Vigilancia Social			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,8
	De acuerdo	23	28,7
	Totalmente de acuerdo	48	60,0
Total		80	100,0

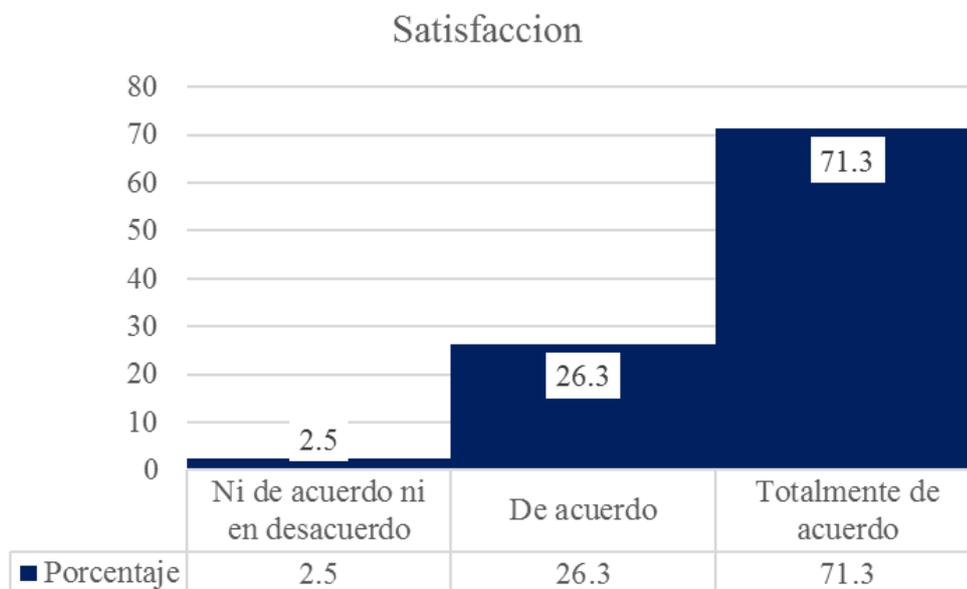
Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°30 se observa que el 60 % de la población beneficiaria está totalmente de acuerdo con los mecanismos de vigilancia social que se implementó en el Servicio de Acompañamiento a Familias, en comparación a un 2.5% de la población beneficiaria que está en desacuerdo con los mecanismos de vigilancia social que se implementó en el SAF, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población está totalmente de acuerdo con los mecanismos de vigilancia social que se implementó en el SAF.

B. Variable: Satisfacción de usuarios

Figura 5

Variable satisfacción de usuarios



Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5

En la Figura N.º 3, se observa que el 71.3% de la población beneficiaria está totalmente de acuerdo, lo que significa que se siente satisfecho con el Servicio de Acompañamiento a Familias, en comparación al 2.5% de la población beneficiaria que no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con el SAF, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población beneficiaria está totalmente satisfecho con el SAF.

Dimensión 01: Fiabilidad o Habilidad

Tabla 31

Dimensión fiabilidad pregunta 1

Considera que los instrumentos de focalización para el ingreso de familias al SAF se está implementando adecuadamente			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25,0
	De acuerdo	9	11,3
	Totalmente de acuerdo	48	60,0
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°31 se observa que el 60% de la población está totalmente de acuerdo con que los instrumentos de focalización para el ingreso de familias al SAF se está implementando adecuadamente, en comparación al 25 % de la población que le es indiferente la forma como se esté focalizando a las familias, concluyéndose que más del 50% de la población considera que los instrumentos de focalización para el ingreso de familias al SAF se está implementando adecuadamente.

Tabla 32

Dimensión fiabilidad pregunta 2

Los instrumentos de evaluación de egreso permiten determinar el grado de desarrollo de su niña o niño.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25,0
	De acuerdo	13	16,3
	Totalmente de acuerdo	47	58,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°32, se observa que el 58,8% de la población está totalmente de acuerdo con que los instrumentos de evaluación de egreso permiten determinar

el grado de desarrollo de su niña o niño, en comparación al 25 % de la población que le es indiferente si la evaluación de egreso mide o no el desarrollo de su niño o niña, concluyéndose que más del 50% de la población concuerda con que los instrumentos de evaluación de egreso permiten determinar el grado de desarrollo de su niña o niño.

Tabla 33

Dimensión fiabilidad pregunta 3

El Tiempo asignado para el desarrollo de la visita al hogar es suficiente para el desarrollo de las prácticas de cuidado y aprendizaje de la familia			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,5
	De acuerdo	13	16,3
	Totalmente de acuerdo	65	81,3
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°33 se observa que el 81,3% de la población está totalmente de acuerdo con que el tiempo asignado para el desarrollo de la visita al hogar es suficiente para el desarrollo de las prácticas de cuidado y aprendizaje de la familia, en comparación al 2,5% de la población que le es indiferente el tiempo que se le asigna para el desarrollo de la visita, concluyéndose que más del 50% de la población concuerda con que el tiempo asignado para el desarrollo de la visita al hogar es suficiente para el desarrollo de las prácticas de cuidado y aprendizaje de la familia.

Tabla 34*Dimensión fiabilidad pregunta 4*

Los protocolos de seguridad se están implementando adecuadamente durante la visita al hogar y las sesiones de socialización.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	22,5
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	50	62,5
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°34 se observa que el 62,5 % de la población está totalmente de acuerdo con los mecanismos de implementación de los protocolos de seguridad durante la visitas al hogar y las sesiones de socialización, en comparación a un 22,5% de la población que le es indiferente si se están aplicando o no los protocolos de seguridad durante la visita, concluyéndose que más del 50% de la población concuerda con que los protocolos de seguridad se están implementando adecuadamente durante la visitas al hogar y las sesiones de socialización.

Tabla 35*Dimensión fiabilidad*

Fiabilidad o Habilidad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,3
	De acuerdo	22	27,5
	Totalmente de acuerdo	53	66,3
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°35 se observa que el 66.3% de la población beneficiaria se encuentra totalmente de acuerdo con las actividades de fiabilidad o habilidad que se viene dando en el Servicio de Acompañamiento de Familias, en comparación al 6.3% de la población beneficiaria que no está de acuerdo ni en desacuerdo con las

actividades de fiabilidad que se da en el SAF, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población está totalmente de acuerdo con las actividades de fiabilidad o habilidad que se viene dando en el SAF.

Dimensión 02: Capacidad de Respuesta

Tabla 36

Dimensión capacidad de respuesta pregunta 1

Los miembros del comité de gestión muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz frente a algún problema con su niño o niña.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	37,5
	De acuerdo	9	11,3
	Totalmente de acuerdo	38	47,5
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°36 se observa que el 47,5% de la población está totalmente de acuerdo con que los miembros del comité de gestión muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz frente a algún problema con su niño o niña, en comparación al 37.5 % de la población le es indiferente si los miembros del comité de gestión ofrecen una respuesta oportuna a algún problema, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población concuerda con que los miembros del comité de gestión muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz frente a algún problema con su niño o niña.

Tabla 37*Dimensión capacidad de respuesta pregunta 2*

Las facilitadoras u otro personal del comité de gestión utilizan mecanismos de información para comunicarle oportunamente sobre el desarrollo de su niño o niña		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,0
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	23,8
	De acuerdo	10	12,5
	Totalmente de acuerdo	46	57,5
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°37 se observa que el 57,5% de la población está totalmente de acuerdo con que las facilitadoras u otro personal del comité de gestión utilizan mecanismos de información para comunicarle oportunamente sobre el desarrollo de su niño o niña, en comparación al 23.8 % de la población que le es indiferente si se utiliza o no mecanismos de información sobre el desarrollo de su niño o niña, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población concuerda con que las facilitadoras u otro personal del comité de gestión utiliza mecanismos de información para comunicarle oportunamente sobre el desarrollo de su niño o niña.

Tabla 38*Dimensión capacidad de respuesta pregunta 3*

La programación de visitas al hogar y sesiones de socialización son coordinadas mensualmente con usted tomando en consideración su tiempo y lugar.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3
	De acuerdo	14	17,5
	Totalmente de acuerdo	65	81,3
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°38 se observa que el 81,3% está totalmente de acuerdo con que las programaciones de visitas al hogar y sesiones de socialización son coordinadas mensualmente con las familias, tomando en consideración su tiempo y lugar, en comparación al 1,3% de la población que le es indiferente si se realiza las programaciones de las visitas a su hogar tomando en consideración su tiempo y lugar, concluyéndose que más del 50% de la población concuerda con que las programaciones de visitas al hogar y sesiones de socialización son coordinadas mensualmente tomando en consideración su tiempo y lugar.

Tabla 39

Dimensión capacidad de respuesta pregunta 4

En caso se suspenda la visita al hogar, esta tiende a ser recuperada durante la semana, previa coordinación con el cuidador principal			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	10,0
	De acuerdo	14	17,5
	Totalmente de acuerdo	56	70,0
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°39 se observa que el 70% de la población está totalmente de acuerdo en cuanto se suspenda la visita al hogar, esta es recuperada durante la semana, previa coordinación con el cuidador principal, en comparación al 2,5% de la población que está totalmente en desacuerdo en la reprogramación de la visita, concluyéndose que más del 50 % de la población concuerda con que en caso se suspenda la visita al hogar, esta tiende a ser recuperada durante la semana, previa coordinación con el cuidador principal.

Tabla 40*Dimensión capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0
	De acuerdo	29	36,3
	Totalmente de acuerdo	47	58,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°40 se observa que el 58.8 % de la población beneficiaria se encuentra totalmente de acuerdo con las actividades que se realizan como parte de la capacidad de respuesta en el Servicio de Acompañamiento a Familias, en comparación al 5% de la población que le es indiferente con las actividades que se realiza como parte de la capacidad de respuesta, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población beneficiaria está totalmente de acuerdo con las actividades que realizan para la capacidad de respuesta.

Dimensión 03: Responsabilidad o Seguridad

Tabla 41*Dimensión responsabilidad pregunta 1*

		Las facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su niño o niña.	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	16,3
	De acuerdo	11	13,8
	Totalmente de acuerdo	56	70,0
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°41 se observa que el 70% de la población está totalmente de acuerdo con que las facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su niño o niña, en comparación al 16.3 % de la población que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que, si las facilitadoras muestran interés en el aprendizaje de su niño o niña, concluyéndose que más del 50% de la población

concuera con que las facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su niño o niña.

Tabla 42

Dimensión responsabilidad pregunta 2

Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal del programa		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	17,5
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25,0
	De acuerdo	6	7,5
	Totalmente de acuerdo	39	48,8
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°42 se observa el 48,8% de la población está totalmente de acuerdo con que sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal del programa, en comparación a un 17.5 de la población está totalmente en desacuerdo pues sienten que sus opiniones no son tomadas en cuenta, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población concuerda con que sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal del programa.

Tabla 43

Dimensión responsabilidad pregunta 3

Las Actividades desarrolladas por el personal del programa, permite que la familia fortalezca sus prácticas de cuidado y aprendizaje		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18,8
	De acuerdo	11	13,8
	Totalmente de acuerdo	52	65,0
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°43 se observa el 65% de la población está totalmente de acuerdo con que las actividades desarrolladas por el personal del programa, permite que la familia fortalezca sus prácticas de cuidado y aprendizaje, en comparación al

18.8 % de la población le es indiferente si las actividades desarrolladas durante la visita al hogar fortalezcan sus prácticas de cuidado, concluyéndose que más del 50% de la población concuerda con que las actividades desarrolladas por el personal del programa, permite que la familia fortalezca sus prácticas de cuidado y aprendizaje.

Tabla 44

Dimensión responsabilidad pregunta 4

Las Facilitadoras desarrollan sus actividades con destreza y esmero durante la visita al hogar		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18,8
	De acuerdo	9	11,3
	Totalmente de acuerdo	54	67,5
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°44 se observa que el 67,5% de la población está totalmente de acuerdo con que las facilitadoras desarrollan sus actividades con destreza y esmero durante la visita al hogar, en comparación a un 2,5% de la población que está totalmente en desacuerdo con la destreza con que desarrollan sus actividades, concluyéndose que más del 50% de la población concuerda con que las facilitadoras desarrollan sus actividades con destreza y esmero durante la visita al hogar.

Tabla 45

Dimensión responsabilidad

Responsabilidad o Seguridad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15,0
	De acuerdo	18	22,5
	Totalmente de acuerdo	48	60,0
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°45 se observa que el 60% de la población beneficiaria se encuentra totalmente de acuerdo con las actividades de responsabilidad y seguridad que se viene dando en el Servicio de Acompañamiento a Familias, en comparación al 2.5% de la población beneficiaria está totalmente en desacuerdo con las actividades de responsabilidad y seguridad que se viene dando en el SAF, concluyéndose que más del 50% de la población beneficiaria está totalmente de acuerdo con las actividades de responsabilidad y seguridad que viene dando en el SAF.

Dimensión 04: Empatía o Confianza

Tabla 46

Dimensión empatía pregunta 1

Las facilitadoras muestran su preocupación por alguna dificultad que presente al niño o niña durante las visitas, ejemplo enfermedad, control CRED, etc.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
	De acuerdo	11	13,8
	Totalmente de acuerdo	53	66,3
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°46 se observa que el 66,3% de la población está totalmente de acuerdo con que las facilitadoras muestran su preocupación por alguna dificultad que presente su niño o niña durante las visitas, en comparación al 20 % de la población indica que es indiferente si la facilitadora muestra o no preocupación frente a alguna dificultad de su niño, concluyéndose que más del 50% de la población concuerda con que las facilitadoras muestran su preocupación por alguna dificultad que presente el niño o niña durante las visitas.

Tabla 47*Dimensión empatía pregunta 2*

Durante la visita se utilizan mecanismos que permitan controlar los sentimientos enojo, alegría, tristeza de su niño o niña, lo cual permite el cumplimiento de la visita		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	16,3
	De acuerdo	12	15,0
	Totalmente de acuerdo	55	68,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°47 se observa el 68,8% de la población está totalmente de acuerdo con que durante la visita se utilizan mecanismos que permitan controlar los sentimientos de enojo, alegría, tristeza de su niño o niña, en comparación al 16.3% de la población que no está de acuerdo ni en desacuerdo con los mecanismos que utilizan para controlar los sentimientos de los niños durante la visita, concluyéndose que más del 50% de la población concuerda que durante la visita se utilizan mecanismos que permitan controlar los sentimientos de enojo, alegría, tristeza de su niño o niña, lo cual permite el cumplimiento de la visita.

Tabla 48*Dimensión empatía pregunta 3*

Las facilitadoras muestran cortesía y amabilidad durante la visita al hogar		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0
	De acuerdo	13	16,3
	Totalmente de acuerdo	63	78,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°48 se observa que el 78,8% de la población está totalmente de acuerdo con que las facilitadoras muestran cortesía y amabilidad durante la visita al hogar, en comparación al 5% de la población que no está de acuerdo ni en desacuerdo si las facilitadoras practican amabilidad y cortesía durante la visita,

concluyéndose que más del 50% de población concuerda con que las facilitadoras muestran cortesía y amabilidad durante la visita al hogar.

Tabla 49

Dimensión empatía pregunta 4

Los miembros del comité de gestión muestran cortesía y amabilidad durante la visita al hogar y las sesiones de socialización		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20,0
	De acuerdo	12	15,0
	Totalmente de acuerdo	50	62,5
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°49 se observa que el 62,5% de la población está totalmente de acuerdo con que los miembros del comité de gestión muestran cortesía y amabilidad durante la visita al hogar y las sesiones de socialización, en comparación al 2,5% de la población que está totalmente en desacuerdo con las prácticas de cortesía y amabilidad que brindan los miembros del comité de gestión, concluyéndose que más del 50% de población concuerda que los miembros del comité de gestión si muestran cortesía y amabilidad durante la visita al hogar y las sesiones de socialización.

Tabla 50

Dimensión empatía

Empatía o Confianza		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,5
	De acuerdo	26	32,5
	Totalmente de acuerdo	52	65,0
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°50 se observa que el 65% de la población beneficiaria se encuentra totalmente de acuerdo con las actividades que se realiza para generar

empatía o confianza en el Servicio de Acompañamiento a Familias, en comparación al 2.5% de la población beneficiaria que no está de acuerdo ni en desacuerdo con las actividades que realiza para generar empatía en el SAF, concluyéndose que más del 50% de la población beneficiaria está de acuerdo con las actividades de empatía o confianza que se viene brindando en el SAF.

Dimensión 05: Elementos Tangibles

Tabla 51

Dimensión elementos tangibles pregunta 1

Los materiales educativos (concretos, impresos y audiovisuales) se encuentran en buen estado para el desarrollo de la visita al hogar y las sesiones de socialización		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	10,0
	En desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	38,8
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	31	38,8
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°51 se observa que el 38,8% de la población está totalmente de acuerdo con que los materiales educativos (concretos, impresos y audiovisuales) se encuentran en buen estado para el desarrollo de la visita al hogar y las sesiones de socialización, asimismo, con el mismo porcentaje mencionado, la población no está ni acuerdo ni en desacuerdo, en comparación al 10 % de la población que está totalmente en desacuerdo con el estado actual de los materiales, concluyéndose que existe un relativo porcentaje de la población que manifiesta que los materiales educativos (concretos, impresos y audiovisuales), se encuentran en buen estado para el desarrollo de las actividades.

Tabla 52*Dimensión elementos tangibles pregunta 2*

Los ambientes donde se desarrolló las sesiones de socialización, se encuentran en buen estado y cumplen las medidas de seguridad necesario.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	26,3
	De acuerdo	6	7,5
	Totalmente de acuerdo	53	66,3
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°52 se observa que el 66,3% de la población está totalmente de acuerdo con los ambientes donde se desarrolló las sesiones de socialización y que están se encuentran en buen estado y cumplen las medidas de seguridad necesario, en comparación al 26.3 % de la población que le es indiferente respecto a las condiciones de los ambientes donde se desarrolle las actividades de socialización, concluyéndose que más del 50% de la población considera que los ambientes donde se desarrollan las sesiones de socialización, se encuentran en buen estado y cumplen las medidas de seguridad necesario.

Tabla 53*Dimensión elementos tangibles pregunta 3*

Las facilitadoras visten con indumentaria adecuada para el desarrollo de la visita al hogar y sesiones de socialización		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,8
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	22,5
	De acuerdo	8	10,0
	Totalmente de acuerdo	46	57,5
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°53, se observa que el 57,5% de la población está totalmente de acuerdo con que las facilitadoras visten con indumentaria adecuada para el

desarrollo de la visita al hogar y sesiones de socialización, en comparación al 1,3% de la población que está en desacuerdo, concluyéndose que más del 50% de la población considera que las facilitadoras visten con indumentaria adecuada para el desarrollo de la visita al hogar y sesiones de socialización.

Tabla 54

Dimensión elementos tangibles pregunta 4

Los espacios de juego implementado garantizan la seguridad y el desarrollo de las actividades durante la visita al hogar			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,3
	En desacuerdo	1	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30,0
	De acuerdo	9	11,3
	Totalmente de acuerdo	45	56,3
Total		80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°54 se observa que el 56,3% de la población está totalmente de acuerdo con que los espacios de juego implementado en los hogares garantizan la seguridad y el desarrollo de las actividades durante la visita al hogar, en comparación al 1,3% de la población que está totalmente en desacuerdo con los espacio de juego pues estos no apoyan al desarrollo y aprendizaje de su niño, concluyéndose que más del 50% de la población considera que los espacios de juego implementado garantizan la seguridad y el desarrollo de las actividades durante la visita al hogar.

Tabla 55*Dimensión elementos tangibles*

Elementos tangibles			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En desacuerdo	3	3,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	21,3
	De acuerdo	13	16,3
	Totalmente de acuerdo	47	58,8
	Total	80	100,0

Nota. Los resultados obtenidos están en función a la escala de Likert con valores entre 0 y 5.

En la tabla N°55 se observa que el 58.8% de la población beneficiaria se encuentra totalmente de acuerdo con los elementos tangibles que se viene utilizando en el Servicio de Acompañamiento a Familias, en comparación al 3.8% de la población que está en desacuerdo con los elementos tangibles que se vienen utilizando en el SAF, concluyéndose que el mayor porcentaje de la población beneficiaria está totalmente de acuerdo con los elementos tangibles que se viene utilizando en el SAF.

4.4. PRUEBA ESTADISTICA

4.4.1. Prueba de Normalidad

Con el propósito de determinar si la distribución de los datos obtenidos tiene una distribución normal o no y de esa manera ver si estos son paramétricos o no paramétricos, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 unidades ($n > 50$) y además que con ello me permitió seleccionar la hipótesis a rechazar o aceptar según los resultados de la p , desarrollándose el siguiente planteamiento:

Hipótesis nula (H_0): $p = 0$

los datos se distribuyen con una normal

Hipótesis alterna (H_a): $p \neq 0$

H_a : los datos no se distribuyen con una normal

Criterios para el contraste de hipótesis:

Si p -valor > 0.05 entonces no se rechaza la hipótesis nula

Si p -valor < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 56

Prueba de normalidad de Kolmogoro -Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Modelo Cogestión (Agrupada)	0,377	80	0,000
Satisfacción usuarios (Agrupada)	0,439	80	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Información obtenida del procesamiento de los datos en el SPSS.

De la tabla 56 se observa que los datos de las variables Modelo de Cogestión y Satisfacción de usuarios no se distribuye con una normal por lo que los datos son no paramétricos, con p -valor = $0.000 < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta

la hipótesis alterna, en este sentido se utilizará la prueba de Rho de Spearman para medir el grado de correlación.

4.4.2. Análisis por objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación que existe entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

Tabla 57

Análisis de la correlación entre participación social y satisfacción de usuarios

			Satisfacción	Participación Social
Rho de Spearman	Satisfacción (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	0,709**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Participación social (Agrupada)	Coeficiente de correlación	0,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

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

Nota. El análisis de correlación está en función a la primera dimensión de la variable independiente y variable dependiente

En la tabla N°57, se observa que de acuerdo al coeficiente de relación se Spearman entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del PNCM, es del 0,709 lo que significa un grado de influencia directa y positiva, asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables de estudio.

O.E.2: Determinar la relación que existe entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

Tabla 58*Análisis de la correlación entre vigilancia social y satisfacción*

			Vigilancia Social (Agrupada)	Satisfacción (Agrupada)
Rho de Spearman	Vigilancia Social (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	0,627**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Satisfacción (Agrupada)	N	80	80
		Coefficiente de correlación	0,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

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

Nota. El análisis de correlación está en función a la segunda dimensión de la variable independiente y variable dependiente.

En la tabla N°58, se observa que de acuerdo al coeficiente de relación se Spearman entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del PNCM, es del 0,627 lo que significa un grado de influencia directa y positiva, asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables de estudio.

4.4.2. Análisis por objetivo general

“Determinar la relación entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022”.

Tabla 59*Análisis de la correlación entre Modelo de Cogestión y Satisfacción*

			Modelo Cogestión (Agrupada)	Satisfacción (Agrupada)
Rho de Spearman	Modelo Cogestión (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	0,568**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Satisfacción (Agrupada)	Coeficiente de correlación	0,568**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	80	80

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

Nota. El análisis de correlación está en función a la variable independiente y variable dependiente.

En la tabla N°59, se observa que de acuerdo al coeficiente de relación se Spearman entre el Modelo de Cogestión en la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, es del 0,568 lo que significa un grado de influencia directa y positiva, asimismo el grado de significancia es del 0.000, siendo este menor al 0.05, lo que implica que existe un grado de significancia y asociatividad entre ambas variables de estudio.

4.5. COMPROBACION DE HIPOTESIS

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica del Chi cuadrado por la facilidad del análisis, así como de desarrolla a continuación.

4.5.1. Comprobación de Hipótesis General

El desarrollo de la comprobación de hipótesis general es la siguiente:

H1: Existe una relación significativa entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022. **SE ACEPTA**

H0: No existe una relación significativa entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022. **SE RECHAZA**

Tabla 60

Comprobación de hipótesis entre Modelo de Cogestión y Satisfacción de usuarios

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	33,342 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	29,787	4	0,000
Asociación lineal por lineal	28,399	1	0,000
N de casos válidos	80		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

Nota. Con esta prueba se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla N°60, se observa que de acuerdo al coeficiente de Chi cuadrado entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas es de 33,342^a con un grado de significancia de 0,000, siendo este menor al 0,05, significa que existe un grado de significancia fuerte y existe asociatividad entre ambas variables de estudio, lo que permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula

El desarrollo de la comprobación de hipótesis específica 1 es la siguiente:

H1: Existe relación significativa entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

Tabla 61*Comprobación de hipótesis entre participación social y satisfacción*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	37,848 ^a	6	0,000
Razón de verosimilitud	37,445	6	0,000
Asociación lineal por lineal	21,627	1	0,000
N de casos válidos	80		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,05.

Nota. Con esta prueba se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla N°61, se observa que de acuerdo al coeficiente de Chi cuadrado entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas es de 37,848^a con un grado de significancia de 0,000, siendo este menor al 0,05, lo que significa que existe un grado de significancia fuerte y existe asociatividad entre ambas variables de estudio, lo que permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula

El desarrollo de la comprobación de hipótesis específica 2 es la siguiente:

H1: Existe relación significativa entre la vigilancia social y la satisfacción en del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

Tabla 62

Comprobación de hipótesis entre vigilancia social y satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	48,836 ^a	6	0,000
Razón de verosimilitud	42,170	6	0,000
Asociación lineal por lineal	34,356	1	0,000
N de casos válidos	80		
a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,05.			

Nota. Con esta prueba se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla N°62, se aprecia que de acuerdo al coeficiente de Chi cuadrado entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas es de 48,836^a con un grado de significancia de 0,000, siendo este menor al 0,05, lo que significa que existe un grado de significancia fuerte y existe asociatividad entre ambas variables de estudio, lo que permite aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula.

4.6. DISCUSION DE RESULTADOS

Teniendo en consideración los hallazgos encontrados en la presente investigación ACEPTAMOS la hipótesis alterna que indica que, si existe una relación significativa entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción de los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.

En tal sentido respecto a los resultados obtenidos del objetivo general se arribó que existe un grado de relación o asociatividad entre el modelo de cogestión y satisfacción en los usuarios del SAF con un coeficiente 0,568 y con un grado de significancia de 0.000 Chi cuadrado, estos resultados guardan relación con lo que sostiene Jessica Cuenca Paucar en el año 2019, en su tesis Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito

de San Juan de Lurigancho, 2019, donde al igual que en esta investigación busca determinar la relación del modelo de cogestión y satisfacción pero en el servicio de cuidado diurno (SCD); otros autor que también valida lo manifestado es Betsy Armas Agure en el año 2018, en su tesis Factores institucionales y eficacia del Programa Nacional Cuna Mas – comité de cogestión “San Pedro”, distrito de el Tambo, 2014-2016, aunque en su trabajo manifiesta una relativa relación pero que esta puede ser mejorada reformulando las políticas de gobierno, Roció del Pilar Álvarez García en el año 2017, Lucila Luz Centeno Chavarria en el año 2017, por otra parte Cesar Cohen en el año 1998 en su informe Metodología para el análisis para la gestión de programas sociales, indica que para que un modelo funcione como tal primero se debe identificar los senderos estratégicos a lo que llamamos sus causas, para que de esta forma se reformule el propósito del programa y finalmente crear un modelo de gestión acorde a las necesidades de la población objetivo. Del mismo modo existen investigaciones en otros programas sociales que sustentan los resultados obtenidos, tal es el caso del autor Reymi Katerin Vereau Reyes en el año 2019, en su tesis Factores contribuyentes y limitantes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la nutrición infantil y logros de aprendizaje de estudiantes de 6to grado de primaria de las I.E. N° 81770 María Inmaculada Concepción y N.º 80782 Abelardo Gamarra Rondo del Distrito de Chao - La Libertad, período 2013 – 2019, pues al identificar los factores llega a la conclusión que un programa social es exitoso siempre que este sea bajo un modelo de gestión y donde los servicios o bienes que se les brinda este bajo un proceso de vigilancia, todo esto gracias a la participación de la comunidad organizada. Respecto a lo que concierne a la satisfacción también existen autores que hablan de lo importante que es, para la cual se tiene a Gabael de Jesús Armas Vallejo en el año 2022 en su artículo científico titulado Calidad del servicio y efecto en la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS -SEM aplicado a las municipalidades de Costa Rica, donde llega a la conclusión que para que exista un nivel alto de satisfacción debe haber una estrecha interrelación entre el Estado y la comunidad para la cual se necesitan estrategias orientadas a mejorar la capacidad de respuesta del programa, esta misma afirmación la apoyan los autores Odette Lobato

Calleros, Humberto Rivera Navarro, Hugo Serrato González, María Elena Gómez Cruz y Dominique Brun Battistini en el año 2016, y Marilyn Espinoza Beraun en el año 2018.

Por otra parte respecto al objetivo específico denominado la participación social y la satisfacción de los usuarios, se arribó que existe un grado de relación o asociatividad entre la participación social y la satisfacción en los usuarios del SAF con un coeficiente 0,674 y con un grado de significancia de 0.000 Chi cuadrado, estos resultados guardan relación con lo manifestado por Felipe Villaroel en el año 2019, en su tesis Rol de la participación ciudadana en las mejoras de los procesos de implementación, mediante el control ciudadano y evaluación de los programas públicos: caso atención primaria de salud, llega a la conclusión que la participación comunitaria es un pilar fundamental para ejercer la gestión de sus programas sociales, el control social también funciona siempre que esta se realiza a nivel local, pues aquí hay mayor interacción entre el Estado y la comunidad, sin embargo es el Estado a través de sus organismos muchas veces fallan en la implementación de los programas sociales, ya que a ellos les importa más mejorar la cobertura del servicio que los resultados obtenidos. Otros autores que también apoyan a los resultados son Adela Claramut en el año 2001, Eliana Gomez Ccorahua y Vicenta Margarita De la Colina Sotelo en el año 2022, aunque esta última manifiesta aparte de apoyar los resultados es que se debe fortalecer las políticas para mejorar la participación social

Por otra parte respecto al objetivo específico denominado vigilancia social y la satisfacción de los usuarios, se arribó que existe un grado de relación o asociatividad entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del SAF con un coeficiente 0,627 y con un grado de significancia de 0.000 Chi cuadrado, estos resultados guardan relación con lo manifestado Elvith Rosa Trejo Huamani en el año 2018, en su tesis Análisis de factores que influyen en la participación comunitaria para promover el desarrollo en la primera infancia en zonas de pobreza y de pobreza extrema. Caso: Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Llacanora en la región de Cajamarca durante el 2017, llegando al siguiente resultado, la gestión comunitaria tiene su sustento en el modelo de cogestión y se

desarrolla bajo los pilares de la participación comunitaria, vigilancia comunitaria y el voluntaria, todo esto se plasma a través de la implementación y funcionamiento del programa, gracias a la participación de la junta directiva y consejo de vigilancia que hacen posible el anhelo del programa que es el desarrollo infantil temprano., otro autor que también apoya lo manifestado es Arturo Rodrigo Zubieta Pena en el año 2017, en donde concluyen que efectivamente para que exista satisfacción debe existir un control o vigilancia, esta puede ser a través de los mismos usuarios o creando consejos de vigilancia, con políticas y normativas que fortalezcan dicha actividad.

CONCLUSIONES

Primera conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó una relación directa o positiva entre el Modelo de Cogestión y la Satisfacción de usuarios del servicio de acompañamiento a Familias del PNCM, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,568, siendo esta significativa con el $p < 0.05$, para la cual ha sido analizada tomando en cuenta la dimensión de Participación Social, en donde más del 50 % de la población está de acuerdo con las actividades que realiza los miembros de la Junta Directiva y la dimensión de Vigilancia Social, en donde más del 60 % está de acuerdo con las actividades que realiza los miembros del Consejo de Vigilancia.

Segunda conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó una relación directa o positiva entre la Participación Social y la Satisfacción de usuarios del servicio de acompañamiento a Familias del PNCM, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,674, siendo esta significativa con el $p < 0.05$, para la cual ha sido analizada tomando en consideración los diferentes mecanismos de participación social de la Junta directiva tanto en el proceso de implementación y funcionamiento del programa según sus competencias o funciones asignadas por el programa.

Tercera conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó una relación directa o positiva entre la Vigilancia Social y la Satisfacción de usuarios del servicio de acompañamiento a Familias del PNCM, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,627, siendo esta significativa con el $p < 0.05$, para la cual ha sido analizada tomando en consideración los diferentes mecanismos de Vigilancia Social que realizan los miembros del Consejo de Vigilancia por tanto en el proceso de implementación y funcionamiento del programa según sus competencias o funciones asignadas por el programa.

RECOMENDACIONES

Primera

Establecida las conclusiones de esta investigación y habiendo concluido que el Modelo de Cogestión tiene una relación positiva o directa con la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Acompañamiento de Familias del PNCM, se recomienda que el programa debe seguir implementando y mejorando los mecanismo de participación y vigilancia, en donde no solo permita que los miembros de la Junta directiva, Consejo de vigilancia y Facilitadoras se involucren en la implementación y funcionamiento del servicio, sino que también permita que más actores comunales como son las municipalidades, otros programas sociales, instituciones privadas se involucren y preocupen por los servicios que brinda el Estado en bien de su comunidad.

Segunda

Establecida la segunda conclusión, en donde indica que existe una relación positiva entre la participación social y la satisfacción, se recomienda que las actividades que realiza los miembros de la Junta directiva durante el proceso de implementación y funcionamiento del programa son fundamentales para que el servicio llegue a los más necesitados, pues de ellos depende la adecuada selección de los usuarios y facilitadoras, así como del adecuado uso de los recursos económicos y materiales, y sobre todo el cumplimiento de las visitas al hogar y sesiones de socialización programas mensualmente, por lo que se debería seguir apoyando y mejorando los mecanismos participación social de la Junta directiva y también de los demás miembros de la comunidad.

Tercera

Establecida la tercera conclusión, en donde indica que existe una relación positiva entre la Vigilancia Social y la satisfacción, se recomienda que las actividades que realiza los miembros del Consejo de Vigilancia durante el proceso de funcionamiento del programa son fundamentales para que el servicio siga funcionando, pues de ellos depende el correcto funcionamiento del programa, ya

que sus actividades permiten hacer el control y seguimiento de los servicios, así como vigilan las actividades de la Junta directiva y de las Facilitadoras, como también tiene la función de velar por el adecuado uso de los recursos económicos y materiales que se le son asignados mensualmente al comité, por lo que se recomienda que se debería seguir apoyando y mejorando los mecanismos Vigilancia social de la Junta directiva y también mecanismos que permitan que los mismos usuarios realicen el control del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramo, L., Cecchini, S., & Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión social Aprendizajes desde América Latina y el Caribe* (155 ed.). Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/c1900117_web.pdf
- Alvarez, R. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Barranca, 2015*. Tesis de maestría, Universidad Cesar vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5244>
- Anderson, J. (2016). *Sistematización del Programa Nacional Cuna Más*. Informe de Evaluación, MIDIS, Lima. Obtenido de https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/informe_de_evaluacion._sistematizacion_del_programa_nacional_cuna_mas.pdf
- Aravena, A. (2017). *Satisfacción usuaria en el sistema de salud pública*. Tesis de pre grado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Facultad de ciencias sociales, Santiago. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/3982/TTRASO%20510.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Armas, B. (2018). *Factores institucionales y eficacia del Programa Nacional Cuna Mas – comité de cogestión “San Pedro”, distrito de el Tambo, 2014-2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Centro del Perú, Escuela de Posgrado, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7012>

- Armas, G. (2022). *Calidad del servicio y efecto en la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS -SEM aplicado a las municipalidades de Costa Rica*. Universidad de Costa Rica, Facultad de Ciencias Sociales, Costa Rica. doi:<https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Bobadilla, P. (2020). *La Gerencia Social en la practica, Modelos de gestión en la ejecución efectiva*. Tesis de maestría, PUCP, Lima. Obtenido de <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/03/03160729/libro-final-de-fundamentos-en-gs.pdf>
- Cadena , P., Rendon , R., Aguilar , J., Salinas, E., De la Cruz , F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexina de Ciencias Agrarias*. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Centeno, L. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://1library.co/document/yee3v00y-gestion-servicio-satisfaccion-familias-usuarias-programa-nacional-provincia.html>
- Claramunt, A. (2001). La cogestión de servicios y programas sociales: apuntes para su problematización. *Fronteras*, 133 - 146. Obtenido de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/29912>
- Cohen, E., Martinez, R., Tapia, L., & Medina, A. (1998). *Metodología para el analisis de la Gestion de programas sociales*. SERIES POLITICAS SOCIALES 25, Naciones Unidad , Comision economica para America Latina y el Caribe, Santiago.

- Contraloría General de la República. (2008). *PROGRAMAS SOCIALES EN EL PERÚ, Elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. Lima.
doi:https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/18725BB8EE53C8360525784E006C6812/%24FILE/programas-sociales_1222469649%5B1%5D.pdf
- Cuenta, J. (2018). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*. Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39758>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Espinosa, M., Reyes, V., Torres, J., & Perez, F. (2019). *Programas sociales como alternativa*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/estsoc/v23n46/v23n46a11.pdf>.
- Espinoza, M. (2018). *El seguimiento en la gestión de los programas sociales: Análisis y propuesta para el proceso de seguimiento del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna-Más*. Tesis, UNMSM, Escuela de Posgrado. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10101>
- Gamero, J., Cabrera Zoila, Cortes, J., & Gibu, C. (2003). *Vigilancia Social*. doi:<https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/documento-final-parte-uno.pdf>
- Goetze, T. (2004). *Compartiendo la experiencia canadiense de cogestión: Ideas, ejemplos y lecciones para comunidades de áreas en desarrollo*. Informe elaborado para el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC). doi:<http://docplayer.es/147544624-Compartiendo-la-experiencia->

canadiense-de-cogestion-ideas-ejemplos-y-lecciones-para-comunidades-de-areas-en-desarrollo-tara-c.html

Gomez, E., & De la Colina, V. (2020). *Análisis de los factores que influyen en la implementación e involucramiento de actores comunales y familias en el Servicio de Acompañamiento a Familias, del Programa Nacional Cuna Más, en el distrito de Acocro, provincia de Huamanga, departamento de Ayac.* PUCP, Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18987>

Grajales, T. (27 de 03 de 2000). *Tipos de Investigacion.* doi:<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion.* Mexico D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. doi:ISBN: 978-1-4562-2396-0

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion.* Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. doi:<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Lobato , M., Rivera , H., Serrato , H., Gomez, M., & Brum, D. (2016). *El desarrollo de una metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios de programas sociales en México: el índice mexicano de satisfacción del usuario.* DF Mexico. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2813731>

Matos, R. (2005). *Enfoques de evaluación de programas sociales: Análisis comparativo.* Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000200011.

- Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2012). *Decreto Supremo N.º003-2012-MIDIS*. Lima. doi:https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/698243/DS_003_2012_MIDIS.pdf?v=1589219939
- Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2013). *Lineamientos Técnicos del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más*. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 10/2013/MIDIS-PNCM, Lima. doi:https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_peru_1019.pdf
- Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2021). *Resolución Ministerial N° 032-2021-MIDIS/PNCM*. Resolución Ministerial, MIDIS, Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/normas-legales/1517648-032-2021-midis-pncm>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2022). *Afiliacion y egreso de las usuarias y los usuarios de los servicios del Programa Nacional Cuna Mas*. MIDIS, Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/normas-legales/2921870-0379-2022-midis-pncm>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2017). *Reglamento de la Ley N° 28238, Ley General del Voluntariado*. Decreto Supremo N° 004-2017-MIMP, Lima. doi:<http://www.mimp.gob.pe/sinavol/normatividad/reglamento-ley-numero-28238-ley-general-de-voluntariado.pdf>
- Morales, N., Sequeira, N., Prentas, T., & Zuñiga, K. (2016). Escala de Likert una herramienta economica. *Revista PDF*, 6. doi:https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50710763/La_escala_de_Likert_una_herramienta_economica-libre.pdf?1480884647=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DESCALA_DE_LIKERT_UNA_HE

RRAMIENTA_ECONOMI.pdf&Expires=1696182619&Signature=cnT4V
I0yisfFDQr2

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Servqual a multiple item scale for meaasuring consumer perceptions of service quality*. Journal of retailing. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=Parasuraman+\(1988\)&ots=whnKGpIRAW&sig=gjqUCmMknQdVNrNDl8eeYLWYMwk#v=onepage&q=Parasuraman%20\(1988\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=Parasuraman+(1988)&ots=whnKGpIRAW&sig=gjqUCmMknQdVNrNDl8eeYLWYMwk#v=onepage&q=Parasuraman%20(1988)&f=false)

Perez, J., & Merino, M. (2013). *Definiciones de programa social*. Obtenido de <https://definicion.de/programa-social/>.

Republica, C. G. (2008). *PROGRAMAS SOCIALES EN EL PERÚ Elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. Lima. Obtenido de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/18725BB8EE53C8360525784E006C6812/%24FILE/programas-sociales_1222469649%5B1%5D.pdf

Rodriguez , S., Rodriguez , A., Tejera, M., & Davila , D. (2005). *Satisfaccion del consumidor: Modelos explicativos*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Obtenido de

<https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>

Salazar, L. (2019). *Satisfaccion laboral y desempeño*. Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Koontz%20%26%

Sanabria, C., Nadramija, N., & Betalleluz, J. (2017). *Evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal (EDEP) para el Programa Nacional Cuna Más*.

Informe , Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima. Obtenido de Evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal (EDEP) para el Programa Nacional Cuna Más: http://koha.uch.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=17263&query_desc=an%3A%2225417%22%20%23relevance_dsc

Schady, N. (2006). El desarrollo de la primera infancia en América Latina y el Caribe. *Econpapers*. Obtenido de <https://econpapers.repec.org/paper/wbkwbrwps/3869.htm>

Trejo, E. (2018). *Análisis de factores que influyen en la participación comunitaria para promover el desarrollo en la primera infancia en zonas de pobreza y de pobreza extrema. Caso: Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Llacanora en la región de Cajamarca durante e*. Tesis de maestría, PUCP, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16160>

Vereau, R. (2021). *Factores contribuyentes y limitantes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la nutrición infantil y logros de aprendizaje de estudiantes de 6to grado de primaria de las I.E. No 81770 María Inmaculada Concepción y No 80782 Abelardo Gam*. Universidad EAFIT, Medellín. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/31694>

Villarroel, F. (2019). *Rol de la participación ciudadana en las mejoras de los procesos de implementación, mediante el control ciudadano y evaluación de los programas públicos: caso atención primaria de salud*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gobierno y Gerencia Pública, Universidad de Chile, Santiago. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178477>

Westbrook, R., & Reilly, M. (1983). *The Consumer-Private Labels Bond and the Store Loyalty: The Role of Satisfaction*. Scientific Research. Obtenido de

[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkozje\)\)/reference/referencespampers.aspx?referenceid=2672890](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkozje))/reference/referencespampers.aspx?referenceid=2672890)

Zubieta, A. (2017). *Análisis de factores que influyen en la participación comunitaria para promover el desarrollo en la primera infancia en zonas de pobreza y de pobreza extrema. Caso: Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Llacanora en la región de Cajamarca durante e*. Tesis de maestría, PUCP, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13450>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

MODELO DE COGESTION Y LA SATISFACCION EN USUARIOS DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS, DISTRITO DE LAYO, 2022			
Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología
1. Interrogante Principal	1. Objetivo General	1. Hipótesis General	Tipo de Investigación: Básica
¿Cuál es la relación entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022?	Determinar la relación entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022	Existe relación significativa entre el Modelo de Cogestión y la satisfacción en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022.	Diseño de la investigación: No Experimental Ámbito de Estudio: Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi, Distrito de Layo
2. Interrogantes Específicos	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas	Población: Se trabajará con una población de 100 unidades muestrales
a. ¿Cuál es la relación entre la participación social y la satisfacción	a. Determinar la relación que existe	a. Existe relación significativa entre la participación social y la	

los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022?	entre la vigilancia social y la satisfacción en los usuarios del servicios de acompañamiento a familias del PNCM, Distrito de Layo, 2022	en los usuarios del servicio de acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Mas, Distrito de Layo, 2022
--	--	--

CONTRIBUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS): La investigación aportara a la ODS, Fin de la Pobreza, Salud y bienestar y Educación de calidad.

Anexo 2

Instrumento

CUESTIONARIO DEL MODELO DE COGESTION Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS

FINALIDAD

El presente instrumento tiene la finalidad de conocer la incidencia del Modelo de Cogestión en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Mas.

INSTRUCCIONES

Estimado cuidador principal, miembro del Comité de Gestión Niños de Qotaqwasi, este cuestionario es anónimo, no se pide ninguna información de identificación. Muchas Gracias por su Participación

Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo con un aspa (X).

Dónde:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

MODELO DE COGESTION: Es una estrategia de gestión, basada en la corresponsabilidad, en la que el Estado y la comunidad organizada, participan de manera coordinada y articulada en la ejecución de los servicios que brinda el Programa Nacional Cuna Mas.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
PARTICIPACION SOCIAL						
1	Usted está de acuerdo con la designación de los miembros de la junta directiva					
2	Usted se siente representado por los miembros de la junta directiva ante el servicio que brinda el PNCM					
3	Considera que se está promoviendo espacios de coordinación, análisis y reflexión adecuados para la tratativa de la situación de los usuarios (gestantes, niños y niñas) del servicio con el consejo de vigilancia y facilitadoras.					
4	Considera que las iniciativas de apoyo a la primera infancia son incorporados en la agenda comunal y que estas cumplen con sus expectativas					
5	Considera que los recursos asignados son utilizados adecuadamente para la reposición, mantenimiento o dotación de materiales educativos, tanto para las facilitadoras y familias					
6	Considera usted que las visitas de monitoreo realizado por la junta directiva a las familias son adecuadas y oportunas					
7	Considera que las acciones de mitigación de riesgos están siendo implementadas oportunamente en el servicio y con el apoyo de la junta directiva					
8	Considera que los mecanismos de participación comunal a través de la junta directiva, facilitadoras y consejo de vigilancia son suficientes para el buen funcionamiento del SAF					
9	Cree usted que las alianzas con el gobierno local, programa JUNTOS, programa PAIS y otras ONGs están orientados a mejorar la calidad del servicio a los niños, niñas y gestantes.					
10	Considera usted que se está seleccionando adecuadamente a las facilitadoras					
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5

VIGILANCIA SOCIAL					
1	Usted está de acuerdo con la selección de los miembros del consejo de vigilancia				
2	Usted se siente representado por los miembros del consejo de vigilancia ante el servicio que brinda el PNCM				
3	Considera que las actividades de control social que realiza el consejo de vigilancia tienen el propósito de mejorar el servicio y estas cumplen sus expectativas.				
4	Usted considera que la participación en las rendiciones de cuentas, por parte del consejo de vigilancia, permite un mayor control de los recursos asignados.				
5	Usted considera que las actividades de fiscalización durante las vistas al hogar por parte de los miembros del consejo de vigilancia permite que se les brinde un mejor servicio				
6	Considera usted que las visitas programadas de fiscalización, realizado por el consejo de vigilancia al hogar son adecuadas y oportunas				
7	Cree usted que la Ficha de Vigilancia aplicada durante la visita a su hogar cumple con las expectativas de control social				
8	Usted considera que el trabajo articulado entre la junta directiva y el consejo de vigilancia permiten el cumplimiento de las visitas al hogar y sesiones de socialización programadas				
9	Considera que se está implementado mecanismos de justificación de gastos oportuna para la asignación mensual de recursos económicos al comité de gestión				
10	Considera que el consejo de vigilancia implementa adecuados métodos de control para el pago oportuno de los estipendios económicos a las facilitadoras				

SATISFACCION DE LAS FAMILIAS: Es un juicio valorativo sobre un rasgo del producto o servicio, que proporciona un nivel placentero de recompensa (expectativa) y que esto es producto del consumo

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
FIABILIDAD O HABILIDAD						
1	Considera que los instrumentos de focalización para el ingreso de familias al SAF se está implementando adecuadamente					
2	Los instrumentos de evaluación de egreso permiten determinar el grado de desarrollo de su niña o niño.					
3	El Tiempo asignado para el desarrollo de la visita al hogar es suficiente para el desarrollo de las prácticas de cuidado y aprendizaje de la familia					
4	Los protocolos de seguridad se están implementando adecuadamente durante las visitas al hogar y las sesiones de socialización.					
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	Los miembros del comité de gestión muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz frente a algún problema con su niño o niña.					
2	Las facilitadoras u otro personal del comité de gestión utiliza mecanismos de información para comunicarle oportunamente sobre el desarrollo de su niño o niña					
3	Las programación de visitas al hogar y sesiones de socialización son coordinadas mensualmente con usted tomando en consideración su tiempo y lugar.					
4	En caso se suspenda la visita al hogar, esta tiende a ser recuperada durante la semana, previa coordinación con el cuidador principal					
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
RESPONSABILIDAD O SEGURIDAD						

1	Las facilitadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje de su niño o niña.					
2	Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal del programa					
3	Las Actividades desarrolladas por el personal del programa, permite que la familia fortalezca sus prácticas de cuidado y aprendizaje					
4	Las Facilitadoras desarrollan sus actividades con destreza y esmero durante la visita al hogar					
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
EMPATIA O CONFIANZA						
1	Las facilitadoras muestran su preocupación por alguna dificultad que presente al niño o niña durante las visitas, ejemplo enfermedad, control CRED, etc.					
2	Durante la visita se utilizan mecanismos que permitan controlar los sentimientos enojo, alegría, tristeza de su niño o niña, lo cual permite el cumplimiento de la visita					
3	Las facilitadoras muestran cortesía y amabilidad durante la visita al hogar					
4	Los miembros del comité de gestión muestran cortesía y amabilidad durante la visita al hogar y las sesiones de socialización					
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Los materiales educativos (concretos, impresos y audiovisuales) se encuentran en buen estado para el desarrollo de la visita al hogar y las sesiones de socialización					
2	Los ambientes donde se desarrolló las sesiones de socialización, se encuentran en buen estado y cumplen las medidas de seguridad necesario.					
3	Las facilitadoras visten con indumentaria adecuada para el desarrollo de la visita al hogar y sesiones de socialización					
4	Los espacios de juego implementado garantizan la seguridad y el desarrollo de las actividades durante la visita al hogar					

Nota. El presente instrumento fue adaptado de la información obtenida de la tesis de maestría de Lizbeth Aracely Bravo Estrada, sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre y Lucila Luz Centeno Chayarría en su tesis de Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del PNCM

Anexo 3

Formato de juicio de expertos

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Segovia Puma Elias*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en Salud Pública*
- 1.3. Profesión: *Psicólogo Lic. Enfermería*
- 1.4. Institución donde labora: *ESSALUD*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Coordinador del Centro de Prevención de Riesgos de Trabajo*
- 1.6. Denominación del Instrumento:
CUESTINARIO (MODELO DE COGESTION Y LA SATISFACCION EN USUARIOS DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS, DISTRITO DE LAYO, 2022)
- 1.7. Autor del instrumento: BR. ERIKA BEATRIZ CHUQUIHUAYTA CAMA
- 1.8. Programa de postgrado: MAESTRIA EN GESTION Y POLITICAS PUBLICAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

- 3.3. Observaciones: Considerando la población a la cual va
dirigido el cuestionario, en lo posible utilizar
terminología coloquial de uso común evitando
términos técnicos.

2

Tacna, 19 de 05 de 2023



Firma



Elías Segovia Puma
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 27463

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): DUEÑAS CABRERA JULIO OLGER
- 1.2. Grado Académico: DE EN ADMINISTRACION
- 1.3. Profesión: ECONOMISTA
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento:
 CUESTINARIO (MODELO DE COGESTION Y LA SATISFACCION EN USUARIOS DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS, DISTRITO DE LAYO, 2022)
- 1.7. Autor del instrumento: BR. ERIKA BEATRIZ CHUQUIHUAYTA CAMA
- 1.8 Programa de postgrado: MAESTRIA EN GESTION Y POLITICAS PUBLICAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				α	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				α	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				α	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				α	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				α	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			α		
SUMATORIA PARCIAL				3	20	
SUMATORIA TOTAL		23				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 25
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 24 de 05 de 2023



Julio Olyer Dueñas Cabrera
 DR. EN ADMINISTRACIÓN
 ECONOMISTA
 CDL. ECON. N° 28 - CUSCO

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Farfán Machaca Jheri
 1.2. Grado Académico: Dr. en Estadística Matemática
 1.3. Profesión: Físico Matemático
 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento:

CUESTINARIO (MODELO DE COGESTION Y LA SATISFACCION EN USUARIOS DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS, DISTRITO DE LAYO, 2022)

- 1.7. Autor del instrumento: BR. ERIKA BEATRIZ CHUQUIHUAYTA CAMA
 1.8. Programa de postgrado: MAESTRIA EN GESTION Y POLITICAS PUBLICAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: Mencionar al autor del instrumento
al cual se ha realizado la adecuación
-
-

2

Tacna, 25 de 05 de 2023


Yheni Falfán Machaca
Dr. en Estadística Matemática
COMAP 654

Firma