



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más
en el distrito de Abancay, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pillaca Vilca, Luis Antonio (ORCID: 0000-0002-5571-847X)

ASESOR:

Mgr. Baldárrago Baldárrago, Jorge Luis Aníbal (ORCID: 0000-0002-7051-2234)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Lima - Perú

2022

Dedicatoria

A dios, por ser inspiración y darme la fuerza para realizar este trabajo.

A mis padres, quienes con su apoyo, paciencia y esfuerzo me permitieron cumplir hoy con un sueño más.

A mi esposa e hija por ser el motivo principal para seguir superándome cada día más.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme y no dejarme rendir en momentos difíciles.

A mi mami Feli, que gracias a sus lecciones de vida me enseñó a ser perseverante en la vida.

A mi madre, que con su esfuerzo comprensión y apoyo logró que yo pueda seguir escalando en mi vida profesional.

A mi padre, ya que a pesar de la distancia siempre me motiva a ser mejor cada día.

A mi esposa e hija, por la comprensión que tuvieron conmigo durante este proceso.

A mis profesores de la Universidad Cesar vallejo, por su enseñanza y acompañamiento durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1 Baremo de percepción y expectativa	20
Tabla 2 Baremo de nivel de satisfacción y calidad de servicio percibida	20
Tabla 3 Jueces expertos	23
Tabla 4 Baremo de confiabilidad del Alfa de Cronbach	24
Tabla 5 Resultado de fiabilidad del Alfa de Cronbach	24
Tabla 6 Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Tangibilidad.	27
Tabla 7 Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Tangibilidad.	28
Tabla 8 Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Fiabilidad.	29
Tabla 9 Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Fiabilidad.	29
Tabla 10 Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Empatía.	30
Tabla 11 Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Empatía.	30
Tabla 12 Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Seguridad.	31
Tabla 13 Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Seguridad.	32
Tabla 14 Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Capacidad de Respuesta.	33

Tabla 15 Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay,2021 en la dimensión de Capacidad de Respuesta.	33
Tabla 16 Promedio general de las expectativas y percepciones en las 5 dimensiones que valoran la calidad de servicio de PNCM en la modalidad de cuidado diurno.....	34
Tabla 17 Brechas encontradas en las dimensiones de la calidad de servicio del PNCM en el distrito de Abancay,2021.....	35
Tabla 18 Nivel de la calidad de servicio percibida por los usuarios del PNCM en la modalidad de cuidado diurno, en el distrito de Abancay en el 2021.....	36

Índice de figuras

Figura 1 Modelo SERVQUAL	11
Figura 2 Modelo de Brechas del SERVQUAL	12

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021.

El estudio fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de subtipo transeccional descriptivo, contando con una variable independiente, la muestra estuvo conformada por 80 familias usuarias, el muestreo fue de tipo no probabilístico. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario adaptado SERVQUAL con una escala tipo Likert, para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach dando como resultado 0.816, obtenido una confiabilidad muy alta. Se tiene como resultado de la brecha un global del nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de -0.64, basado en el promedio de sus dimensiones. Se concluye que el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios es catalogado como regular, esto debido a la mínima diferencia (P-E), además que uno de los factores más importantes en esta modalidad de servicio no presencial es la preparación del recurso humano con el que se cuenta para la prestación del servicio.

Palabras clave: calidad de servicio, pandemia.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of service quality perceived by the users of the Cuna Más National Program during the COVID-19 pandemic in the district of Abancay in 2021.

The study was applied, with a quantitative approach, non-experimental design of descriptive transectional subtype, with an independent variable, the sample consisted of 80 user families, the sampling was non-probabilistic. The survey technique was used and an adapted SERVQUAL questionnaire with a Likert-type scale was used as an instrument. To determine the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha was used, giving a result of 0.816, obtaining a very high reliability. The result of the gap is an overall level of service quality perceived by users of -0.64, based on the average of its dimensions. It is concluded that the level of service quality perceived by users is classified as regular, due to the minimal difference (P-E), in addition to the fact that one of the most important factors in this modality of non-face-to-face service is the preparation of the human resources available for the provision of the service.

Keywords: quality of service, pandemic.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en la presente investigación se centró en la adaptación de la prestación de servicios que brinda el Programa Nacional Cuna Más (PNCM) durante la emergencia sanitaria por la COVID-19 a niños menores de 3 años en situación de pobreza y pobreza extrema, los mismos servicios que vienen prestándose de manera no presencial por la declaración del Estado de Emergencia Nacional dispuesto por el gobierno según el D.S N° 044-2020- PCM.

A nivel internacional, se demostró que la aplicación de Programas de Cuidado y Desarrollo Infantil Temprano (PCIT) son de beneficio para los usuarios si son implementados con eficacia y estándares mínimos de calidad, en experiencias internacionales como el *Carolina Abecedarian Project*, el *Chicago Child – Parent Center Program* en los Estados Unidos, el Programa Social de Atención Educativa en Cuba, las Estrategias para el Cuidado Infantil Temprano en Turquía y programas como “Chile Crece Contigo” en Chile demostraron altas tasas de retorno según un estudio de costo-beneficio, desde 4:1 hasta 15:1, esto debido a la adecuada prestación del servicio (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, 2012)

A nivel nacional, en el año 2016 mediante una evaluación de impacto se demostró que el Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) brindado por el PNCM influye significativamente en el desarrollo infantil, este impacto se refleja de manera más robusta en la dimensión cognitiva y de comunicación, a diferencia del impacto en las áreas de motricidad fina y persona – social que fueron menos significativas estadísticamente. El impacto que generó el SAF en niños que recibieron al menos una visita tuvo una magnitud entre 0,094 y 0,122 desviaciones estándar para las áreas en las cuales tuvo un resultado positivo, esto se traduce a cerrar el 18% del gradiente socioeconómico en resolución de problemas y el 35% en comunicación para los niños de esta muestra, respecto a los aspectos de implementación se resaltó que el programa tuvo un alto grado de mejora en lo que refiere a la calidad de visitas, así como también en las dimensiones que implica mejorar la preparación de la facilitadora en su tarea de generar mayor involucramiento del niño y la madre durante la visita (Cruzado & Cavero, 2016).

A nivel local, se evidencia problemas en cuanto a la manera en cómo se vienen desarrollando las actividades en el Programa Nacional Cuna Más, estos están relacionados con los procedimientos adoptados por la pandemia y la falta de preparación de las madres cuidadoras. Es por esto que la investigación se considera relevante dado al interés que tiene la calidad de servicio y más aún en tiempos de COVID-19, ya que esto podría permitir reconocer deficiencias y proponer mejoras en relación a la calidad del servicio prestado. Cabe mencionar que es importante que las entidades prestadoras de servicios se preocupen por ofrecer servicios que logren cumplir con las expectativas de los usuarios, y si es posible que estas sean superadas.

En ese contexto, la investigación pretende resolver el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021?, y los problemas específicos: (i) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de tangibilidad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021?, (ii) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de fiabilidad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021?, (iii) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de empatía del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021?, (iv) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de seguridad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021?, (v) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021?

El presente estudio se justifica por su potencial contribución a: (i) nivel social puesto que se determinó la calidad de servicio del Programa Nacional Cuna Más y se ofrecen argumentos para mejorar los estándares de esta modalidad de prestación de servicio; (ii) a nivel práctico porque se analizó el nivel de la calidad de servicio prestado por el Programa Nacional Cuna Más;

(iii) a nivel teórico porque se hizo uso de la directiva de “Prestación de los servicios del Programa Nacional Cuna Más en contextos no presenciales” aprobado por la RDE N° 766-2021-MIDIS/PNCM-DE, la teoría Kotler y Keller para analizar la satisfacción del usuario, y el modelo SERVQUAL para medir las dimensiones que refieren a la calidad de servicio.

Por lo tanto, se tiene como objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021, y como objetivos específicos: (i) Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de tangibilidad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021, (ii) Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de fiabilidad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021, (iii) Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de empatía del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021, (iv) Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de seguridad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021, (v) Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021.

El alcance del presente estudio fue de tipo descriptivo, respecto a las hipótesis Hernández et al. (2014) indica que sólo se elaboran estas cuando se predice un hecho (p. 104). Por tal razón, para este estudio no se formularon hipótesis.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio resulta necesario realizar la revisión de antecedentes, se tomaron en cuenta los siguientes:

Araujo et al. (2015) caracterizo diversos aspectos de la calidad de servicio de centros de cuidado infantil públicos en Ecuador. La muestra estuvo compuesta por 404 centros infantiles, los instrumentos utilizados fueron el CLASS, ITERS-R, IT-CC HOME, MITRCC, ITFI, KIDI, una escala sobre prácticas de cuidado y un cuestionario referido a la infraestructura del centro, como resultado se obtuvo que los centros tienen un alto índice de mejora en lo que es aspectos estructurales y de procesos, con lo que refiere a calidad de los servicios los resultados fueron consistentemente bajos. Como conclusión se tiene que los desafíos para incrementar la calidad de los servicios coinciden con los que enfrentan otros países como Perú, Colombia y Brasil y que los cambios más importantes para poder mejorar están relacionados con la calidad de los procesos en especial los que tiene que ver con la formación del recurso humano que se encarga del cuidado de los niños y de la construcción de competencias que promuevan el desarrollo infantil.

De la Peña (2014) investigo los aspectos de medida de la satisfacción y calidad percibida por medio de la opinión de los usuarios atendidos en un centro municipal de servicios sociales comunitarios en Zaragoza. La investigación fue de tipo exploratorio, la muestra fue compuesta por 212 casos que comprenden a los usuarios, el instrumento utilizado para evaluar la percepción de la satisfacción de los usuarios fue un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, como resultado se tuvo que las dimensiones más valoradas son las de seguridad con 4.61 y confianza con 4.75, mientras que la dimensión con menor calificación fue la de capacidad de respuesta con una media de 4.34, a nivel global arrojó un resultado de satisfacción de 4.64 en una escala de 5 esto se tradujo en que el 76.4% consideran como excelente el servicio que brinda el centro municipal. En conclusión, se tiene que las tres dimensiones más valoradas tienen relación con la capacidad del personal, la cortesía hacia los usuarios y la atención individualizada.

Salazar & Cabrera (2016) analizaron la calidad de servicio en los procesos de matrícula en una Universidad de Ecuador. La investigación fue de tipo

descriptivo-transversal, la muestra estuvo conformada por 360 estudiantes de diferentes facultades, el instrumento utilizado para recoger la información fueron encuestas adaptadas del modelo SERVQUAL, como resultado se obtuvo que los usuarios mostraron un descontento por el servicio, ya que las brechas en las dimensiones analizadas respecto al índice ideal "5" fueron tangibilidad 70.6% , capacidad de respuesta 64.25%, fiabilidad 65.4%, empatía 64,722% y seguridad 65.916%, estas no reflejaron resultados óptimos debido que el promedio general de servicio fue 3,30 calificando como regular o indiferente además que el índice de la calidad de servicio es negativo -1,69, en conclusión se pudo determinar el escenario actual de la calidad de servicio que presta la Universidad Nacional de Chimborazo, el cual evidenció la insatisfacción de los usuarios por la atención recibida, de esta manera se pudo conocer las percepción de los estudiantes que recibieron el servicio.

Cobo et al. (2018) determinaron la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio en una institución prestadora del servicio de salud en el área de consulta externa. El tipo de investigación fue descriptivo- transversal, 143 usuarios del servicio fueron los que conformaron la muestra, el instrumento utilizado fue un cuestionario SERVQUAL, el resultado indico que la ponderación de las cinco dimensiones respecto a la expectativa dio un valor de 4.4714 esto sería igual al 89.428% en el rango satisfacción, en el caso de la percepción se obtuvo un ponderado de 4.1309 equivalente a 82.618% en el rango de satisfacción. En conclusión, respecto a os resultados se puede decir que los usuarios atendidos tienen un alto grado de satisfacción al momento de recibir el servicio.

Zuleta et al. (2014) investigo la calidad del servicio percibido por los usuarios de un Programa de Posgrado de la Universidad de Zulia. El tipo de esta investigación fue descriptivo con diseño no experimental de campo, la muestra fue conformada por 271 alumnos de primer semestre de los diferentes programas, el instrumento utilizado fue un cuestionario SERVQUAL para valorar la calidad del servicio, como resultado a nivel global se obtuvo que el usuario califica el servicio como poco satisfactorio a causa de los resultados en sus dimensiones de tangibilidad -1.36, fiabilidad -0.92, capacidad de respuesta -1.23, seguridad -1.13 y empatía -1.05. Se concluye que los estudiantes de dicha

universidad perciben que el servicio cubre sus expectativas medianamente respecto a sus dimensiones por cual se califica como un poco insatisfechos.

Matsumoto (2014) determinó el nivel de calidad de servicio prestada por la empresa publicitaria “ayuda experto” en la ciudad de Cochabamba. Los tipos de metodología empleada en la investigación fue descriptiva, inductiva y deductiva, la muestra para el análisis estuvo compuesta por los clientes de la empresa, el instrumento utilizado para la recolección de datos fueron cuestionarios adaptados del método SERVQUAL, la investigación arrojó un resultado negativo para las dimensiones tales como fiabilidad, sensibilidad, empatía y seguridad, a diferencia de las dimensiones como la tangibilidad que mostró un valor positivo de 3,51 siendo esta la dimensión en la cual los clientes se sienten conformes. La brecha más significativa que tuvo la empresa fue la de Habilidad ya que tuvo un resultado de brecha de -12,3 basado en un pondera de 0 a 100. Se concluye que se logró conocer el estado de la empresa sobre la calidad de servicio mediante la percepción y expectativa de los que recibieron el servicio.

Araujo et al. (2019) analizaron la vinculación entra la calidad de los programas de trabajo con familias y la consecuencia en el desarrollo infantil basado en el caso de estudio del Programa Cuna Más. El tipo de estudio para este caso fue de tipo empírico – descriptivo, la muestra fue compuesta por 554 usuarios del servicio de acompañamiento familiar, los instrumentos utilizados fueron *Home Visit Rating Scale, Version A+2, HOVRS-A+2* para medir la calidad de visitas y *Ages and Stages Questionnaires , ASQ-3 – Bayley Scales of Infant and Toddler Development, Bayley -III* para medir el desarrollo infantil, los resultados mostraron que los puntajes de calidad de visitas domiciliarias están correlacionados significativamente con las medidas de desarrollo infantil, se concluye que existe una implicación política clara en esta correlación como el énfasis en la capacitación del personal responsable de la atención de niños y familias, se resalta que es necesario para el personal una preparación explícita, dominio de habilidades sutiles y interacciones de calidad para lograr cambios deseados en los beneficiarios ya que frecuentemente el personal que labora en este tipo de programas tiene poca educación y una capacitación precaria.

Casalino (2019) analizó la calidad de servicio con relación a la satisfacción percibida por las personas usuarias en un centro hospitalario de Lima. La investigación tuvo un nivel descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 248 usuarios de los consultorios externos de medicina interna, el instrumento utilizado fue un cuestionario SERVQUAL adaptado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, como resultado se obtuvo que 66,94% de los pacientes eran mujeres, el 85,48% entre 20 y 64 años, el 84,68% con formación superior y sin cobertura de seguro de salud, en total se encontró 44,36% de satisfacción, se concluye que las usuarias femeninas experimentaron un mayor grado de insatisfacción específicamente en la dimensión seguridad.

Juárez (2014) describió de qué manera se muestra la calidad de servicio en el área de servicio social desde la percepción de los beneficiarios del programa comedor universitario que concurren a la oficina general de bienestar universitario de la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación fue de tipo descriptivo-aplicada, la muestra estuvo conformada por 124 estudiantes que hacen uso concurrente del servicio de comedor universitario, las técnicas empleadas fueron la entrevista y la observación, el instrumento utilizado fue un cuestionario, los resultados determinaron que la calidad de servicio del área de servicio social percibida por el usuario es insatisfactoria al existir una brecha significativa entre el servicio esperado y el recibido, se concluye que dicha deficiencia se da a causa de aspectos técnicos y funcionales tales como una defectuosa infraestructura del espacio, trámites retrasados y celeridad en la respuesta, asimismo un servicio obsoleto y desidia de la privacidad durante el servicio.

Pillco (2020) determinó la relación entre la prestación de servicio y la atención integral de los niños usuarios del servicio de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, 60 niños usuarios del servicio fue la muestra utilizada en la investigación, el instrumento usado fue un cuestionario. El estudio arrojó como resultado que el 40 % de padres se muestran de acuerdo con la prestación del servicio de manera no presencial y que el 50% calificó como alta la inmunización en modalidad presencial, el 76.7% cuenta con suplemento de hierro en modalidad presencial, el 16.6% de usuarios tiene cobertura cuando la prestación del servicio es de

modalidad no presencial, se concluye con la afirmación de que si hay relación entre las dos variables pero que el nivel de esta es bajo significativamente.

La investigación se desarrolló basándose en las siguientes teorías relacionadas:

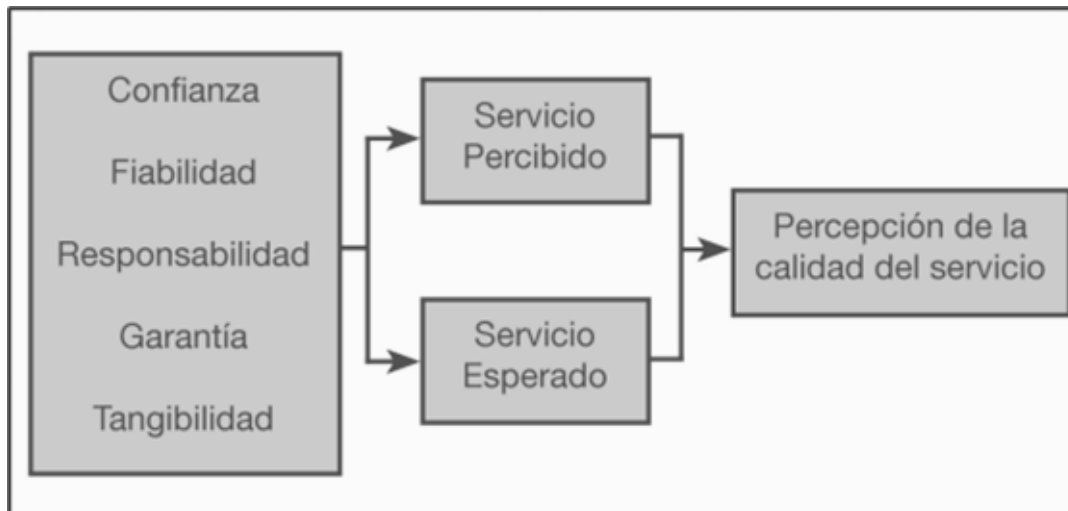
Kotler & Keller (2006) mencionan que la satisfacción del cliente se traduce al sentimiento de placer o decepción que resulta de la comparación de la experiencia del producto con las expectativas de beneficio previo, esto se traduce en; Si los resultados obtenidos son menores a las expectativas, el cliente estará disconforme; Si los resultados son coherentes a las expectativas, el cliente se mostrara conforme y por último si el producto supera la expectativa, el cliente quedara muy satisfecho.

En la literatura la calidad del servicio se puede conceptualizar en dos partes, la definición de "calidad" que esta referido a la calidad percibida, esto se traduce en la perspectiva de los consumidores sobre la excelencia y superioridad del producto, y el término "servicio" significaría un juicio global (Zeithalm, 1981). El proceso para evaluar la calidad de servicio conlleva a que sus características involucren diferentes dimensiones y que a partir de estas se pueda generar un juicio global de ella, esto quiere decir que las dimensiones vienen a ser elementos de comparación que usan los usuarios del servicio para la valoración de los objetos (Bou, 1997).

Parasuraman et al. (1985) plantearon un modelo para medir los niveles de calidad de servicio el cual fue denominado SERVQUAL, dicho instrumento permite una aproximación en la medición mediante una valoración tanto de las expectativas como de las percepciones de un cliente, avalándose en juicios realizados por los consumidores en el estudio. Inicialmente dichos juicios indicaban diez dimensiones establecidas por los autores donde afirman que dependerá del tipo de servicio y/o cliente. Posterior a ello alegaron que las diez dimensiones no son precisamente independientes una de otra, y que después de un estudio estadístico encontraron correlaciones entra las dimensiones iniciales, lo cual permitió reducir a cinco dimensiones, estas son: empatía, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

Figura 1

Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, Berry & Zeithaml (1988), extraído de Duque (2005)

El análisis de las dimensiones de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL consiste en 22 pares de preguntas fraccionadas en dos secciones, la primera relacionada a las expectativas y otra a percepciones. El apartado de expectativas recopila la información sobre las expectativas del cliente para las categorías de servicios generales y la parte de percepción mide la calificación del cliente de una empresa en particular. Estas expectativas y percepciones se miden utilizando la escala Likert, para el cálculo de la brecha en este modelo se efectúa restando la expectativa del valor de la percepción (Adil et al., 2013).

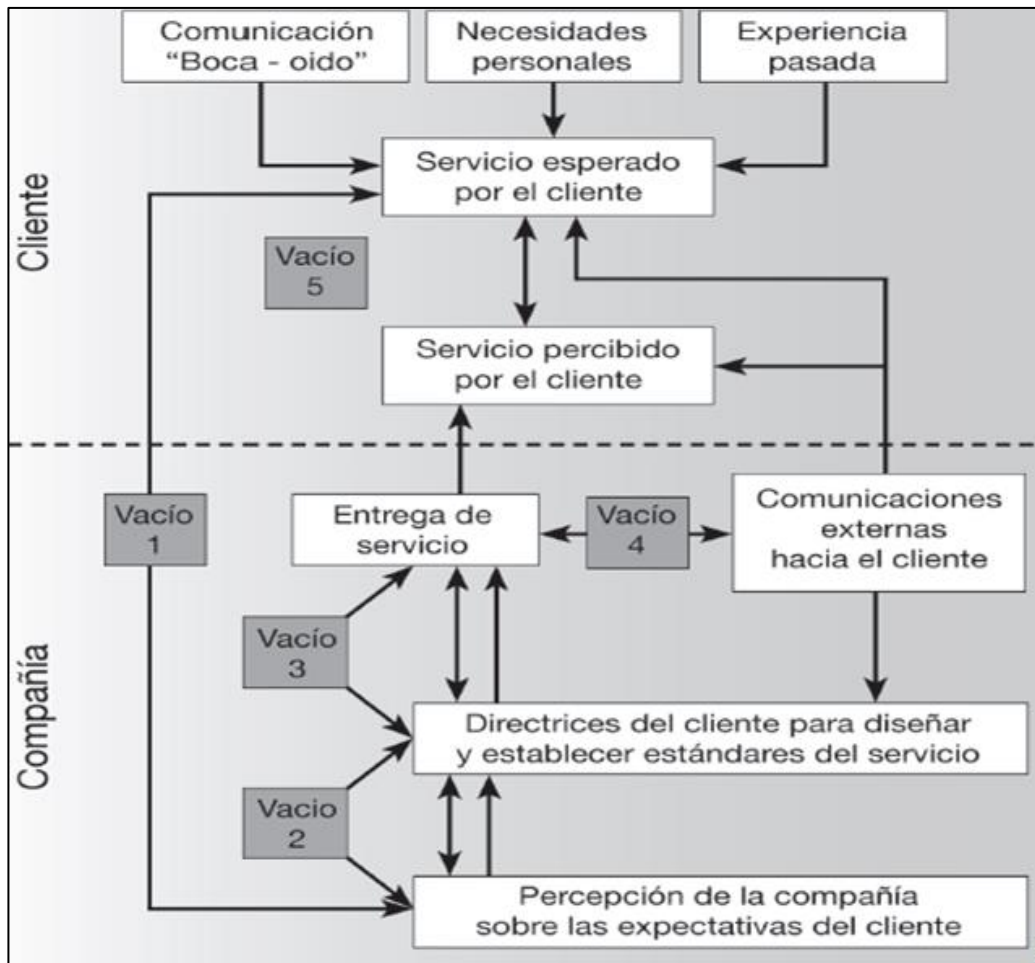
El modelo de brechas o “gap” del SERVQUAL según sus autores se refiere a las diferencias que existen en los aspectos importantes de un servicio como son: la experiencia del servicio, las necesidades del cliente y las percepciones que pueden tener los empleados con respecto a lo que requiere el cliente. Las brechas pueden señalar cinco diferencias que ocasionan problemas en la realización del servicio, y que influye en la calificación final que los clientes tienen en relación al servicio.

Según Parasuraman et al. (1985) las brechas nos permiten identificar los aspectos en los cuales se muestra deficiente el servicio ya sea en cualquiera de sus dimensiones como empatía, seguridad, fiabilidad, tangibilidad y

capacidad de respuesta, esto ayuda a que la empresa pueda tomar decisiones y hacer mejoras con la finalidad de eliminar estas brechas y así de esta manera incrementar la calidad del servicio.

Figura 2

Modelo de Brechas del SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, Berry & Zeithaml (1988), extraído de Duque (2005)

Cronin & Taylor (1992) plantearon una escala más precisa respecto al modelo SERVQUAL y le dieron la denominación de SERVPERF, la escala se basó únicamente en la valuación de las percepciones, a diferencia de la escala SERVQUAL, que involucra las percepciones y las expectativas. El modelo SERVPERF se constituye de los mismo items y dimensiones que el SERVQUAL lo único que lo difiere es que este omite la parte que hace referencia a las expectativas del cliente, esto quiere decir que este modelo solo se enfoca en las

percepciones. Los aspectos que favorece a este modelo es su alto grado de fiabilidad y el hecho de contar con una superior validez predictiva en comparación con el SERVQUAL, en la aplicación de este modelo se emplea 22 afirmaciones referidas a la percepción del desempeño percibido del modelo SERVQUAL.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe afirma que la implementación de Programas de Cuidado y Desarrollo Infantil Temprano como política pública está justificada en base a los derechos de la salud y educación, la justificación social que tiene estos programas está relacionada con la promoción de la igualdad de oportunidades futuras de los infantes a través de servicios de alimentación y salud en los primeros años de vida, es de esta manera en la cual se contribuye al desarrollo físico, social y cognitivo de los niños y niñas. Por otra parte, el beneficio no solo se da en los niños usuarios de estos programas si no también incluye a los padres, que a través de la liberación de tiempo cuentan como mejores opciones de formación y desarrollo. La implementación de Programas de Cuidado y Desarrollo Infantil Temprano (PCIT) están basados en el cuidado infantil y la estimulación temprana, este tipo de programas están conformados por un conjunto de servicios ofrecidos a los niños y niñas durante una cierta cantidad de horas al día en ambientes seguros que favorecen el desarrollo de sus capacidades de forma integral; estos aspectos tienen un rol complementario del trato en el ambiente familiar. Los PCIT consideran además del cuidado, componentes nutricionales, seguimiento del estado de salud de los niños, actividades que favorecen el desarrollo cognitivo y emocional, estos programas están dirigidos a niños en edad de 0 a 6 años los cuales pueden ser ejecutados en lugares públicos o privados pudiendo ser financiados por el Estado, la parte privada o ambos (CEPAL, 2012).

Todos los estados en Latinoamérica han reafirmado la Convención de Derechos del Niño (1989) por tal motivo están obligados a respaldar el derecho a la educación en las etapas de niñez, incluyendo la primera infancia. El derecho a la educación durante la primera infancia comienza desde el nacimiento y está relacionado al máximo desarrollo posible del niño. La manera en cómo se organiza el estado y la comunidad para desarrollar esto deberán tener siempre

como interés superior del niño, el esmero de los gobiernos en el tema de educación y cuidado de la primera infancia son recientes, deficientes y se concentra básicamente en la cobertura, dejando a un lado la calidad. La calidad del servicio no debe disminuir a medida que se amplía la cobertura, ni debería limitarse a favorecer a quienes gozan de una buena posición económica, como ha venido sucediendo con el tema de educación y cuidado de la primera infancia. Según la Organización de los Estados Americanos, OEA, (2007) respecto a la calidad de servicio en América Latina y el Caribe, resalta los acuerdos de perfeccionar la formación docente y evaluar la calidad de los programas de atención integral para la primera infancia (Comisión Económica para América Latina, CEPAL, 2014).

El Estado Peruano en su política social adjunta servicios universales y programas focalizados, el primero están basados en la demanda, por tal motivo estos son auto focalizados, existen ejemplos muy conocidos como la educación pública, los servicios de salud pública, etc. Es necesario resaltar que al interior de estos sectores pueden existir programas focalizados como es el caso del Seguro Integral de Salud – SIS. Los programas focalizados surgieron en la década de los 90 como una forma de resarcimiento a las disposiciones de ajuste económico en los primeros años de la misma, el calificativo de focalizados se da porque su finalidad no es dar una cobertura universal, sino que a través de la oferta se determinan criterios de selección y filtros para el acceso al mismo. En general los programas sociales focalizados tienen como público objetivo a la población en condición de pobreza y pobreza extrema (Contraloría General de la República, 2008).

A nivel nacional los programas sociales cumplen el rol de medios de protección social no contributiva que se da en respuesta a las consecuencias de la pobreza y aportan en la mejora de la capacidad de hogares más vulnerables. Los programas sociales implementados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) son catalogados a nivel local como un servicio público regular, específicamente en zonas donde el estado tiene una presencia limitada. Uno de los aspectos más resaltantes de los programas sociales es su contribución para la mejorar en el acceso a oportunidades y servicios, como es en salud y educación, estos programas cuentan con evaluaciones de procesos

y de impacto, a la actualidad estos programas vienen realizando mejoras para controlar la filtración (Correa, 2021).

Respecto a los programas sociales focalizados, en el año 2012 en base al antecedente del Programa Wawa Wasi se crea el Programa Nacional Cuna Más (PNCM) a través del Decreto Supremo N°.003-2012-MIDIS, este es un programa dirigido por el MIDIS y está orientado a mejorar el desarrollo infantil en niños y niñas menores de 3 años en zonas de pobreza y pobreza extrema. Este programa opera de dos modalidades, una es a través del Servicio de Cuidado Diurno (SCD) y la otra es a través del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF). La funcionalidad de este programa se basa en el modelo de cogestión, esto significa el involucramiento de la comunidad en la prestación del servicio; así también brinda capacitación y acompañamiento técnico en temas referidos a la salud, la nutrición, la práctica de enfermería y el aprendizaje de la primera infancia, adicional a esto transfiere recursos a los comités de gestión para hacer efectivos la prestación de los servicios (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, MIDIS, 2021).

En nuestro país el D.S N° 044-2020- PCM declara inicialmente el estado de emergencia a nivel nacional debido a la propagación del virus del COVID-19, trayendo como consecuencia el distanciamiento social y la no presencialidad de muchos servicios. En vista de lo sucedido el MIDIS en el 2020 autorizó la adecuación de los servicios del PNCM por medio del D.S N° 007-2020/MIDIS, para que este programa pueda seguir brindando el servicio de una manera no presencial, por tal motivo el PNCM implementó la Estrategia Temporal de Vigilancia Comunitaria No Presencial con la cual busco seguir dando seguimiento y orientación al cuidado infantil, esta medida de implementación específica la forma en cómo se llevara excepcionalmente el servicio, adicional a esto, el programa social aprobó la directiva de “Prestación de los Servicios del Programa Nacional Cuna Más en contextos No Presenciales” a través de la RDE 766-2021-MIDIS/PNCM-DE, la cual contempla la modalidad de la ejecución del servicio a través de llamadas telefónicas programas y mensajes de WhatsApp, dando así seguimientos a las familias en desarrollo infantil de sus niños. Actualmente en el 2021 el MIDIS amplió la suspensión de su Servicio de Cuidado Diurno en la modalidad presencial a través de la resolución N° 263-2021-

MIDIS/PNCM, por la cual aún se sigue brindando el servicio de manera no presencial.

Los enfoques conceptuales de las variables y sus componentes son:

Expectativa: esta referida a las creencias respecto a la entrega del servicio, que da su funcionalidad como punto de referencia para juzgar el desempeño de la empresa, la expectativa se crea a través de la comunicación por la experiencia de otros usuarios del servicio (Matsumoto, 2014).

Percepción: de acuerdo con Matsumoto (2014) la percepción enfocada en la calidad servicio consiste en como las personas valoran el servicio, en otras palabras, es como reciben y evalúan el servicio prestado por la empresa.

Calidad de servicio:

Crosby (1991) indica que la calidad de servicio podría ser conceptualizada a través de distintos criterios una de ellas es centrandose en satisfacer necesidades y requisitos, esto ocurre cuando el servicio prestado coincide con la expectativa del cliente. Adicional a esto el nivel de la calidad de servicio percibida se establece a través de un juicio global del consumidor sobre el servicio, esto quiere decir que los resultados pueden determinarse por medio de la comparación de las expectativas del servicio con el desempeño real del servicio.

Por su lado Camisón et al. (2006) menciona que la calidad de servicio esta referida a la cercanía entre servicio esperado y el servicio percibido, se acuerdo a este criterio la calidad de servicio evalúa el nivel en el que las demandas esperadas del cliente son percibidos por este tras suscitarse una impresión del servicio recibido.

Ivancevich et al. (1996) exponen que la calidad de servicio viene a ser la conformidad del servicio recibido con especificaciones y expectativas del usuario.

Gronroos (1984) indica que, para realizar estudio de calidad de servicio, el cliente compara el servicio deseado con la impresión del servicio que reciben.

Por otro lado, en Hernández et al. (2009) la calidad de servicio es entendida como el poder para satisfacer al cliente respecto a sus expectativas,

necesidades y sus exigencias, esto se traduce en el estado de satisfacción que se genera en cliente a través de un servicio.

Según mencionan Parasuraman et al. (1988) la calidad del servicio está compuesta a través de cinco dimensiones:

- Dimensión 1: La empatía se traduce en la capacidad de comprender las emociones del cliente, mediante la habilidad para tratar a las personas según sus emociones.
- Dimensión 2: La fiabilidad se refiere a la capacidad de los empleados para realizar de manera precisa y formal el servicio prometido.
- Dimensión 3: La seguridad es una dimensión que se relaciona al conocimiento y atención que muestran los empleados.
- Dimensión 4: La capacidad de respuesta está basada en el criterio que mide la capacidad de resolver el problema con rapidez, tratar las quejas de los clientes de manera efectiva y estar dispuesto a ayudar a los clientes.
- Dimensión 5: La tangibilidad esta referido a las instalaciones físicas, maquinas, equipos, actitud del equipo y el material de comunicación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue de tipo aplicada. De acuerdo al Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) el propósito de este tipo de investigación es demostrar por medio del conocimiento científico los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se pueden responder a un determinado objetivo (2020, p. 5). Particularmente en este caso se buscó analizar la variable calidad de servicio basándose en la teoría de la satisfacción de Kotler & Keller y el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Berry y Zeithaml.

El diseño de la investigación fue no experimental de subtipo transeccional descriptivo, de acuerdo a Hernández et al. (2014) el estudio no experimental señala que no se manipula de forma intencional las variables, solo se observa la problemática en su contexto natural para su análisis. Asimismo, fue transeccional – descriptivo por que el interés se centra en indagar los niveles de una o más variables en una población (p. 155).

3.2. Variables y operacionalización

Cohen & Gómez (2019) se refiere a las variables como los conceptos con los que se da sentido teórico a las unidades de análisis, para este estudio se tiene a la calidad de servicio como la variable de investigación.

Calidad de servicio:

Es una variable cualitativa de escala ordinal

- **Definición conceptual:** La calidad de servicio está referida al vínculo entre servicio que se espera y el servicio que se percibe, en esta perspectiva la calidad de servicio evalúa el nivel en el que los requerimientos esperados del cliente son percibidos por este tras producirse una opinión del servicio que recibió (Camisón et al., 2006).
- **Definición operacional:** Según Parasuraman et al. (1988) la calidad de servicio está compuesta por cinco dimensiones las cuales son: empatía, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta (Anexo 1).

Para concretizar el análisis de la variable fue necesario establecer un baremo que establece el nivel de percepción y expectativa respecto al promedio de las dimensiones (tabla1).

Tabla 1

Baremo de percepción y expectativa

Rango	Percepción/Expectativa
1.00 – 2.60	Baja
2.61 - 4.20	Media
4.21 – 5.00	Alta

Fuente: Zuleta et al. (2014)

Para establecer el nivel de la calidad de servicio percibida se estableció un baremo que categoriza dicha variable (tabla 2).

Tabla 2

Baremo de nivel de satisfacción y calidad de servicio percibida

Nivel de satisfacción			Calidad de servicio
Muy satisfecho	2,40	4,0	Alto
Un poco satisfecho	0,8	2,4	
Neutral	-0,8	0,8	Regular
Un poco insatisfecho	-2,4	-0.8	Bajo
Muy insatisfecho	-4.0	-2,4	

Fuente: Zuleta et al. (2014)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Esta referida al compuesto de todos los elementos (unidad de análisis) que integran el espacio donde se realiza el estudio de investigación (Carrasco, 2005). Según Lepkowski (como se citó en Hernández et al., 2014) la población puede ser entendida como el grupo total de todos los casos que coinciden en características comunes. En este caso la investigación tuvo como población a las familias beneficiarias del servicio del PNCM pertenecientes al distrito de Abancay en el año 2021, el cual cuenta con 590 usuarios distribuidos en los centros de cuidado diurno según el padrón de beneficiarios.

- **Criterios de inclusión:** dentro de este criterio se tuvo a las familias usuarias del programa pertenecientes al distrito de Abancay en el año 2021.
- **Criterios de exclusión:** dentro de los criterios de exclusión están las familias que no son usuarias del servicio de cuidado diurno del PNCM y los usuarios del servicio que no pertenezcan al distrito de Abancay.

Muestra

A. Tamaño de la muestra

Hernández et al. (2014) sustenta que la muestra “es un subgrupo de componentes que corresponden a un grupo definido en sus características al que denominamos población” (p. 175). En el mismo contexto Carrasco (2005) señala que dichas características esenciales son las de ser objetiva, por lo tanto, el resultado obtenido en dicha muestra puede ser generalizada a todos los elementos de la población. En referencia al tamaño de muestra Mertens (2010) y Bord & Gall (1989), citado en Hernández et al. (2014) resaltan que en un análisis descriptivo se debe analizar un tamaño mínimo sugerido de 30 casos por grupo, por lo cual en esta investigación se consideraron 80 familias usuarias del Servicio de Cuidado Diurno.

B. Técnica de muestreo

La técnica utilizada fue no probabilística por conveniencia, como señala Hernández et al. (2014) en este caso la elección de los elementos no está sujeto a la probabilidad o a algún criterio estadístico, sino que se basa en las

características propias de la investigación (p. 189). Se elijo esta técnica a razón de la poca accesibilidad a información de los usuarios del PNCM.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

La encuesta está catalogada como una técnica de investigación que indaga, explora y recolecta datos a través de interrogantes elaboradas directa o indirectamente a los elementos que conforman la unidad de análisis de la investigación (Carrasco, 2005, p. 314). Por tal razón, se aplicó una encuesta para el análisis de la variable calidad de servicio.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

De acuerdo con Chasteauneuf (citado por Hernández et al., 2014) el cuestionario incluye un grupo de preguntas referente a una o más variables que se pretende evaluar. El instrumento aplicado para la recolección de datos sobre la variable calidad de servicio fue un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL, el cual facilita la recolección de información en una escala Likert sobre las expectativas y percepciones de las familias usuarias del PNCM en base a las cinco dimensiones que componen la variable.

A. Validez del instrumento

Hernández et al. (2014) sustenta que una evaluación realizada por “voces expertas” puede determinar el grado en el cual un instrumento puede servir para cuantificar una variable.

La validez del instrumento para medir y establecer el nivel de la variable calidad de servicio se dio a través del juicio de expertos, como menciona Hernández et. al (2014) es la opinion de expertos en el tema el que puede definir el nivel que tiene un instrumento para evaluar una variable.

La validación fue determinada mediante el juicio de 5 expertos en la variable, se solicitó la evaluación del instrumento a una doctora en administración que dicta catedra en universidades públicas la cual cuenta con una amplia experiencia en el tema, además también se consultó con diferentes expertos que laboran y han laborado en dicho programa social en el cual se midió

la variable, como resultado de la evaluación se obtuvo una decisión unánime de aplicabilidad del instrumento para la investigación.

Tabla 3

Jueces expertos

Nº	Experto	Especialidad
01	Vilca Cáceres Marina	Doctor en Administración
02	Sullcahuaman Flores Sharmely	Maestro en Gestión Pública
03	Gutierrez Aiquipa Josef Jonner	Maestro en Gestión Pública
04	Montes Flores Josseth Jonathan	Maestro en Gestión Pública
05	Pinto Borda Solange Rossy	Maestro en Gestión Pública

Fuente: Certificados de validez del instrumento (Anexo 2).

El coeficiente de validez del instrumento se determinó por el método de V de Aiken obteniendo un resultado de 99% de validez. Según establece Aiken (1985) este procedimiento determina la relevancia de los ítems presentados y valorados por los jueces expertos (Anexo 6).

B. Confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2014) establece que la confiabilidad de un instrumento de medición esta descrito como el grado en el cual este puede arrojar resultados estables y consistentes, esto quiere decir que la aplicación repetitiva de este instrumento en el mismo objeto debería dar como resultado los mismos valores obtenidos (p. 200).

La fiabilidad del instrumento se estableció por medio del coeficiente Alfa de Cronbach por medio de una prueba piloto conformada por 10 familias usuarias fuera de la muestra, la información se procesó a través del paquete estadístico SPSS versión 24, de tal modo que pudo establecerse el grado de la confiabilidad en el baremo (Tabla 4).

Tabla 4

Baremo de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Valores	Interpretación
0.01 – 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderada
0.61 - 0.80	Alta
0.81 – 1.00	Muy alta

Fuente: Ruiz (2002).

Como resultado del coeficiente de fiabilidad del instrumento aplicado en la prueba piloto por el método de Alfa de Cronbach se obtuvo la siguiente valoración:

Tabla 5

Resultado de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.816	20

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

El resultado de la fiabilidad del cuestionario que mide la variable calidad de servicio dio como valor $\alpha = 0.816$ ubicándose en un rango de confiabilidad muy alta.

3.5. Procedimientos

- Se obtuvo el acceso al padrón de beneficiarios del PNCM.
- Se identificó a las familias usuarias del PNCM del distrito de Abancay en base al padrón de beneficiarios del mismo programa.
- Se coordinó con las familias usuarias para pactar el día y la hora en la cual el investigador se acercará a los domicilios para la aplicación del cuestionario.
- Se realizó la aplicación del cuestionario a las familias usuarias del PNCM previamente habiendo aceptado el documento de consentimiento informado (Anexo 4).

- e) Se procesó la información recogida a través del programa estadístico SPSS versión 24, todo ello para su correspondiente desarrollo de las tablas.

3.6. Métodos de análisis de datos

En esta investigación se aplicó una estadística descriptiva, en donde se presentó información ordenada para la realización del cálculo de frecuencias de la variable calidad de servicio y las respectivas dimensiones, esto se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 24, el cual ayudó en la recopilación, tabulación y clasificación de datos para la presentación de resultados en figuras y tablas estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio fue realizado acatando la autenticidad de los resultados obtenidos, se respetó la propiedad intelectual de la información recopilada haciendo uso de la citación y referenciación de textos de otros autores según indica el manual de la Asociación Americana de Psicología (APA) en su séptima edición, se hizo uso del principio de confidencialidad manteniendo en discreción la identidad de los participantes de la investigación y lo más importante se respetó la voluntariedad de los participantes.

Voluntariedad: es el acuerdo de participación del agente informante en el experimento, esto se traduce a un consentimiento si se da de manera voluntaria, el elemento de consentimiento informado aplica condiciones libres coerción e influencia indebida (Observatori de Bioètica i Dret, OBD, 1979).

Respeto por las personas: OBD (1979) menciona que el investigador debe referirse con respeto hacia las personas participantes de la investigación, el informe Belmont resalta que la totalidad de los individuos participantes del estudio deben recibir un trato que respete su autonomía.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 6

Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Tangibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Medio	8	10,0	10,0	10,0
Alto	72	90,0	90,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 6 se muestra la categorización de la expectativa referente a la dimensión tangibilidad del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que del total, un 10% de los usuarios del servicio presentan un nivel de expectativa medio respecto a los aspectos tangibles, así mismo un 90% de los usuarios presentan nivel de expectativa alto en referencia a los aspectos tangibles, esto se traduce que en la mayor parte de usuarios existe una buena referencia en relación a los aspectos tangibles del servicio, estos aspectos tangibles están constituidos por la presentación de los trabajadores, el estado en como reciben los materiales educativos o útiles de escritorio y el uso de elementos de protección personal debido a la pandemia por la COVID-19.

Tabla 7

Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Tangibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Medio	53	66,3	66,3	66,3
Alto	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 7 se muestra la categorización de la percepción referente a la dimensión tangibilidad del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que del total, un 66,3% de los usuarios del servicio presentan un nivel de percepción medio respecto a los aspectos tangibles, así mismo un 33,8% de los usuarios muestran un nivel de percepción alto en referencia a los aspectos tangibles, esto se traduce que en la mayor parte de usuarios existe una percepción regular en relación a los aspectos tangibles del servicio, esto debido a algún déficit en la excelencia de estos aspectos tangibles que están constituidos por la presentación de los trabajadores, el estado en como reciben los materiales educativos y el uso de elementos de protección personal debido a la pandemia por la COVID-19.

Tabla 8

Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Alto	80	100,0	100,0	100,0

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 8 se muestra la categorización de la expectativa referente a la dimensión fiabilidad del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que el 100% de los usuarios presentan un nivel de expectativa alto en alusión a la fiabilidad, esto se traduce que en la mayor parte de usuarios existe una buena referencia en relación a la fiabilidad del servicio, los aspectos de fiabilidad del servicio están constituidos por la el cumplimiento de lo prometido en el servicio, la puntualidad en la entrega del servicio y la correcta realización del servicio.

Tabla 9

Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Medio	26	32,5	32,5	32,5
Alto	54	67,5	67,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 9 se muestra la categorización de la percepción referente a la dimensión fiabilidad del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que del total, un 32.5% de los

usuarios presentan un nivel de percepción medio respecto a la fiabilidad del servicio, así mismo un 67.5 % de los usuarios presentan un nivel de percepción alto respecto a la fiabilidad del servicio, esto se traduce que en la mayor parte de los usuarios existe una buena percepción en relación a la fiabilidad del servicio, esto explica que el servicio cumple con lo que promete y es puntual a la hora de entregar dicho servicio.

Tabla 10

Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Medio	1	1,3	1,3	1,3
Alto	79	98,8	98,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 10 se muestra la categorización de la expectativa referente a la dimensión empatía del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que del total, un 1.3% de los usuarios presentan un nivel de expectativa medio respecto a la empatía en el servicio, así mismo un 98.8% de los usuarios presentan nivel de expectativa alto en referencia a la empatía en el servicio, esto se traduce que en la mayor parte de usuarios existe una buena referencia en relación a la empatía que existe en el servicio, los aspectos de empatía del servicio están conformados por la comprensión de las necesidades del usuario y el trato a las personas.

Tabla 11

Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Medio	40	50,0	50,0	50,0
Alto	40	50,0	50,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 11 se muestra la categorización de la percepción referente a la dimensión empatía del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que del total, un 50% de los usuarios presentan un nivel de percepción medio respecto a la empatía en el servicio, así mismo un 50% de los usuarios presentan un nivel de percepción alto en referencia a la empatía en el servicio, esto se traduce que en los usuarios existe una percepción regular y buena en relación a la empatía en servicio, esto debido a la comprensión de necesidades por parte de las madres cuidadoras hacia los usuarios.

Tabla 12

Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Alto	80	100,0	100,0	100,0

Fuente:

En la tabla 12 se muestra la categorización de la expectativa referente a la dimensión seguridad del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que el 100% de los usuarios presentan un nivel de expectativa alto respecto a la seguridad del servicio, esto se traduce que en la totalidad de los usuarios existe una buena referencia en relación a la seguridad del servicio, los aspectos de seguridad del

servicio están constituidos por el nivel de conocimiento y habilidad del personal para que transmitan confianza y credibilidad al usuario, así como también la atención que muestran los trabajadores a los usuarios.

Tabla 13

Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Medio	35	43,8	43,8	43,8
Alto	45	56,3	56,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 13 se muestra la categorización de la percepción referente a la dimensión seguridad del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que del total, un 43.8% de los usuarios presentan un nivel de percepción medio respecto a la seguridad en el servicio, así mismo un 56.3% de los usuarios dan un nivel de percepción alto en referencia a la seguridad en el servicio, esto se traduce que en la mayoría de usuarios existe una buena percepción en relación a la seguridad en el servicio, esto debido a la habilidad y a la atención mostrada por el personal.

Tabla 14

Expectativa de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Capacidad de Respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Alto	80	100,0	100,0	100,0

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 14 se muestra la categorización de la expectativa referente a la dimensión capacidad de respuesta del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que el 100% de los usuarios presentan un nivel de expectativa alto respecto a la capacidad de respuesta del servicio, esto se traduce que en la totalidad de los usuarios existe una buena referencia en relación a la capacidad de respuesta del servicio, los aspectos de capacidad de respuesta del servicio están constituidos por la disposición del trabajador a ayudar, la rapidez en solucionar problemas en el servicio y la comunicación respecto al inicio y termino del servicio.

Tabla 15

Percepción de los usuarios del servicio en la modalidad de cuidado diurno del PNCM en el distrito de Abancay, 2021 en la dimensión de Capacidad de Respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Medio	33	41,3	41,3	41,3
Alto	47	58,8	58,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 15 se muestra la categorización de la percepción referente a la dimensión capacidad de respuesta del servicio prestado por el programa basado en el baremo de la tabla 1, de esta categorización se establece que del total, un 41,3% de los usuarios presentan un nivel de percepción medio respecto a la capacidad de respuesta del servicio, así mismo un 58,8% de los usuarios presentan un nivel de percepción alto en referencia a la capacidad de respuesta del servicio, esto se traduce que en la mayor parte de usuarios existe una buena percepción en relación a la capacidad de respuesta del servicio, esto es debido a la buena disposición del trabajador a ayudar y la oportuna comunicación respecto al inicio y termino del servicio.

Tabla 16

Promedio general de las expectativas y percepciones en las 5 dimensiones que valoran la calidad de servicio de PNCM en la modalidad de cuidado diurno.

	Tangibilidad	Fiabilidad	Empatía	Seguridad	Capacidad de respuesta	Global
Promedio Expectativas	4.68	4.98	4.95	4.97	4.99	4.91
Promedio Percepciones	4.12	4.51	4.23	4.24	4.26	4.27

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 16 se muestra promedio general de las dimensiones que componen la variable calidad de servicio, respecto a las expectativas y el baremo establecido en la tabla 1, tenemos que el nivel de expectativa de la dimensión tangibilidad se encuentra catalogada como alta con un 4.68 de promedio, el nivel de expectativa de la dimensión fiabilidad se encuentra catalogada como alta con un 4.98 de promedio, el nivel de expectativa de la dimensión empatía se encuentra catalogada como alta con un 4.95 de promedio, el nivel de expectativa de la dimensión seguridad se encuentra catalogada como alta con un 4.97 de promedio, el nivel de expectativa de la dimensión capacidad de respuesta se encuentra catalogada como alta con un 4.99 de promedio. De igual manera tenemos que el nivel de percepción de la dimensión tangibilidad se encuentra

catalogada como medio con un 4.12 de promedio, el nivel de percepción de la dimensión fiabilidad se encuentra catalogada como alta con un 4.51 de promedio, el nivel de percepción de la dimensión empatía se encuentra catalogada como alta con un 4.23 de promedio, el nivel de percepción de la dimensión seguridad se encuentra catalogada como alta con un 4.24 de promedio, el nivel de percepción de la dimensión capacidad de respuesta se encuentra catalogada como alta con un 4.26 de promedio. Así mismo se tiene el global para expectativas de 4.91 y para percepciones 4.27; de lo presentado se puede observar que los usuarios valoran más la dimensión fiabilidad respecto a su percepción.

Tabla 17

Brechas encontradas en las dimensiones de la calidad de servicio del PNCM en el distrito de Abancay, 2021.

	Tangibilidad	Fiabilidad	Empatía	Seguridad	Capacidad de respuesta	Global
Promedio Expectativas	4.68	4.98	4.95	4.97	4.99	4.91
Promedio Percepciones	4.12	4.51	4.23	4.24	4.26	4.27
Brecha (P-E)	-0.56	-0.47	-0.72	-0.73	-0.73	-0.64

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 17 se muestra índice de la calidad de servicio global con una brecha de -0.64 esto se traduce en que la valoración de las expectativas es mayor mínimamente en la valoración de las percepciones obtenidas del servicio, de la misma manera se muestra la brecha existente entre las expectativas y percepciones en cada una de las dimensiones, la dimensión tangibilidad con -0.56, fiabilidad con -0.47, empatía con -0.72, seguridad con -0.73 capacidad de respuesta con -0.73.

Tabla 18

Nivel de la calidad de servicio percibida por los usuarios del PNCM en la modalidad de cuidado diurno, en el distrito de Abancay en el 2021.

Dimensión	Percepción	Expectativas	Brechas (P-E)	Calidad de servicio	Nivel de satisfacción
Tangibilidad	4.12	4.68	-0.56	Regular	Neutral
Fiabilidad	4.51	4.98	-0.47	Regular	Neutral
Empatía	4.23	4.95	-0.72	Regular	Neutral
Seguridad	4.24	4.97	-0.73	Regular	Neutral
Capacidad de respuesta	4.26	4.99	-0.73	Regular	Neutral
Global	4.27	4.91	-0.64	Regular	Neutral

Fuente: Estadístico SPSS Versión 24

En la tabla 18 se muestra el nivel de la calidad percibida en base al baremo de la tabla 2 y al índice de calidad de servicio establecido por el gap o brecha entre el promedio de las expectativas y percepciones, dando como resultado una brecha de -0.64 marcando un nivel de calidad de servicio percibido de categoría regular y un nivel de satisfacción neutral, de la misma manera para las dimensiones que componen la variable, para la dimensión tangibilidad se tiene un gap de -0.56 catalogándose en un nivel regular del servicio y con un nivel de satisfacción de los usuario neutral, fiabilidad con un gap de -0.47 catalogándose en un nivel regular del servicio y con un nivel satisfacción de los usuarios neutral, empatía con un gap de -0.72 catalogándose en un nivel regular del servicio con un nivel de satisfacción neutral, seguridad con un gap de - 0.73 catalogándose en un nivel regular del servicio con un nivel de satisfacción de los usuarios neutral, y capacidad de respuesta con un gap de -0.73 catalogándose en un nivel regular del servicio con un nivel de satisfacción de los usuarios neutral.

V. DISCUSIÓN

En este apartado de discusiones se analizó los principales hallazgos contrastándolos con los antecedentes en forma de discusión teórica, metodológica y resultados.

5.1. Discusión teórica

En la presente investigación se analizó la calidad de servicio percibido por los usuarios del Programa Nacional Cuna Mas basándose en los fundamentos teóricos de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 766-2021-MIDIS/PNCM-DE que es la que aprueba la directiva “Prestación de los Servicios del Programa Nacional Cuna Mas en Contextos No Presenciales”, la cual es la que dispone los procedimientos de la prestación de los servicios del programa de manera no presencial a causa de la COVID-19, adicional a esto la investigación también estuvo basada en el modelo SERVQUAL, de donde derivamos la variable calidad de servicio y las dimensiones que la componen, en esta misma línea el estudio realizado por Matsumoto (2014) su estudio se basó en el marketing de servicios el cual menciona que este se encarga de analizar los procesos de intercambio entre consumidores y empresas de un determinado producto o servicios con el fin de satisfacer las demandas y las necesidades de los usuarios, también se menciona calidad como la perfección, es decir producir y bien o servicio óptimo, para su evaluación se consideran aspectos como la expectativa y la percepción, asimismo al igual que el anterior estudio también se considera al modelo SERVQUAL para el análisis de la calidad de servicio.

Por otra parte Araujo et al. (2019) se basan en la literatura sobre la medición de la calidad de visitas domiciliarias en programas de apoyo al desarrollo infantil para determinar la calidad de estos programas de apoyo y la relación que esta conlleva a una calidad del servicio; Pillco (2020) se ampara en las bases teóricas del D.S. N°007-2020/MIDIS el cual es el que aprueba modificación de la prestación del servicio de manera temporal e implementa la Estrategia Temporal de Vigilancia Comunitaria No Presencial, y la RDE N° 383-2020/MIDIS/PNCM la cual es la que dispone la manera en como se dará la prestación del servicio de una modalidad no presencial a causa de la COVID-19; por su lado en la investigación propuesta por De la Peña (2014) se basa en los enfoques teóricos que definen la calidad en los servicios en el sector social,

mencionando que no existe una teoría concreta que defina la calidad de servicio, sin embargo este ha ido evolucionando donde paso de ser considerado solo como un producto/ servicio a centrarse en el cliente y la satisfacción así logara la calidad total, asimismo el análisis de la calidad de servicio se debe enfocar desde una perspectiva integradora donde este dependa de aspectos como la mejora continua, la satisfacción, el compromiso de la dirección, el compromiso del personal y la eficiencia financiera.

5.2. Discusión metodológica

El tipo de investigación fue aplicada con diseño no experimental, la población de estudio fueron los usuarios del Programa Nacional Cuna Más, la muestra estuvo conformada por 80 usuarios del servicio de cuidado diurno del programa pertenecientes al distrito de Abancay la cual se estableció a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, se utilizó como instrumento un cuestionario adaptado SERVQUAL con la finalidad de medir el nivel de la calidad de servicio percibida; del mismo modo la metodología empleada en Zuleta et al. (2014) se asemeja al presente estudio, ya que fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, transaccional y de campo, cuya población estuvo compuestas de estudiantes activos de los programas de posgrado de la FCES-LUZ, la muestra fue establecida por medio del muestreo aleatorio simple con asignación proporcional, para el recojo de información se utilizó como instrumento el cuestionario relacionado a la variable en estudio la cual es una adaptación del modelo SERVQUAL, de igual manera la metodología utilizada en Cobo et al. (2018) fue descriptivo- transversal, asimismo la muestra para el análisis estuvo conformado por 143 usuarios del servicio, de igual modo el instrumento aplicado fue una adaptación del cuestionario SERVQUAL el cual permitió medir la percepción de los usuarios respecto a los servicios de salud; asimismo el método utilizado en De la Peña (2014) fue de tipo exploratorio, la muestra estuvo compuesta por 212 casos que comprenden a los usuarios, el instrumento utilizado para medir la percepción de la satisfacción de los usuarios fue al igual que las anteriores investigaciones el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, sin embargo el cuestionario elaborado solo consideró la

percepción para la valoración del servicio de calidad recibido, a diferencia de los estudios antes mencionados donde se analiza tanto la percepción como la expectativa de usuario frente al servicio; contrariamente a nuestra metodología; en Araujo et al. (2019) se realizó un estudio de tipo empírico – descriptivo, la conformación de la muestra estuvo compuesta por 554 usuarios del servicio de acompañamiento familiar, los instrumentos utilizados fueron Home Visit Rating Scale, Version A+2, HOVRS-A+2 para medir la calidad de visitas y Ages and Stages Questionnaires , ASQ-3 – Bayley Scales of Infant and Toddler Development, Bayley -III para medir el desarrollo en la población infantil, dichos instrumentos distintos al modelo SERVQUAL permitieron evaluar la calidad de los programas orientados al desarrollo infantil temprano, finalmente en los estudios nacionales, la metodología desarrollada en Juárez (2014) fue descriptivo-aplicada, la muestra fue integrada por 124 estudiantes que hacen uso concurrente del servicio de comedor universitario, las técnicas de investigación para la recolección de datos se basaron en la entrevista y la observación, asimismo se utilizó un cuestionario; del mismo modo el estudio de Pillco (2020) es de tipo descriptivo – correlacional, la unidad de investigación estuvo compuesta por 60 niños usuarios del servicio, asimismo el estudio es longitudinal puesto que se buscó contrastar datos de la prestación y la atención integral antes y durante la crisis sanitaria en los usuarios, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario como instrumento de investigación.

5.3. Discusión de resultados

Como principales hallazgos del presente estudio se tiene que, luego de haber procesado la información recogida del cuestionario SERVQUAL y haber analizado y determinado el nivel de calidad de servicio percibido en base a sus dimensiones, se tiene que la calidad de servicio percibido tiene un nivel regular de manera global y una satisfacción neutral, esto relacionado al gap obtenido del servicio del programa en pandemia, resultando de una brecha existente de -0.64, además que los resultados muestran que la dimensión más valorada respecto a percepción es la fiabilidad con un 4.51 de una escala de 5 y que la brecha

encontrada en dicha dimensión -0.47 es la más cercana a cero y la más próxima a un nivel alto de calidad de servicio percibido, esto representa una fortaleza en el servicio prestado referido a que este de alguna manera cumple con lo que promete y es puntual a la hora de entregar dicho servicio, como segunda dimensión más valorada respecto a la percepción de los usuarios se tiene a la capacidad de respuesta con un valor de 4.26 en una escala de 5 , pero basándonos en el gap de la expectativa y la percepción de dicha dimensión se tiene una brecha de -0.73 que lo establece en un nivel regular de calidad de servicio percibida y una satisfacción neutral, siendo esta una de las dimensión con la brecha más amplia y más cercana al nivel bajo respecto a la calidad de servicio percibido; en una situación similar Zuleta et al. (2014) evaluó la calidad de servicio en un centro de estudios universitarios teniendo una calidad percibida global del servicio de -1.15 categorizando un nivel bajo y respecto a la satisfacción esta muestra a los usuarios un poco insatisfechos, además la investigación coincide en la valoración de la dimensión fiabilidad con una percepción de 3.82 en una escala de 5 y una brecha respecto a la comparación con la expectativa de -0.92 siendo la más cercana al nivel medio de la calidad de servicio percibida, esto quiere decir que los usuarios valoran más la puntualidad en la entrega del servicio y lo prometido por este, en este caso nuestra investigación coincide con el autor ya que este sustenta que mientras más o menos sea la desviación entre las expectativas y percepciones la calidad de servicio percibida este dispondrá un nivel más alto o bajo, y de la misma manera con la satisfacción del usuario; de igual manera Cobo et al. (2018) realizó una investigación para determinar el nivel de la calidad de servicio de un centro de salud utilizando como el modelo de brechas del SERVQUAL, la cual tuvo como resultado global del índice de calidad de servicio -0.06 la cual demostró que aún hay deficiencias para la excelencia del servicio a causa de que el promedio de expectativas 4.4714 es superior a la de las percepciones 4.1309 , esto en base a las dimensiones analizadas según el modelo establecido, adicional a esto demostró la satisfacción de los usuarios a la hora de efectuarse el servicio ya que se muestra un promedio alto de percepción, sin embargo en el análisis de las dimensiones que componen la variable la percepción del servicio no pudo igualar o superar a las expectativas encontrándose brechas negativas en todas las dimensiones, dado el hallazgo de brechas el autor menciona que la

dimensión más valorada por los usuarios es la tangibilidad con una percepción de 4.4 siendo la más alta en comparación con las demás dimensiones, además de que la brecha de esta es -0.17 siendo esta la más cercana a cero, de manera contraria, en la investigación se encuentra que la dimensión menos valorada fue la fiabilidad por tener la brecha más lejana a cero siendo esta -0.50, dado el análisis la investigación el autor sustenta que los clientes se sienten satisfechos con referencia a la infraestructura de las instalaciones y la presentación del personal, en la investigación realizada se concuerda con la forma en cómo se determina el nivel de la calidad de servicio analizando la brecha mas no el índice de satisfacción, dado que según la teoría de satisfacción de Kotler y Keller, se puede afirmar que existe satisfacción cuando la percepción iguala o supera a la expectativa; en la misma línea Matsumoto (2014) busco analizar la calidad de servicio en una empresa prestadora de servicio para la cual utilizo en el mismo modelo americano de brechas, determinando una brecha global de -33.05 en una ponderación de 0 a 100 resultando un servicio que no cumple con las expectativas de cliente por ende establece la insatisfacción del mismo, respecto al análisis de las dimensiones se arrojó resultados negativos para todas las dimensiones excepto para la dimensión tangibilidad la cual tiene una brecha positiva de 3.51 la cual la cataloga como la única que tiene un índice de nivel calidad de servicio alto y mantiene la satisfacción de los clientes, esto debido a que la percepción fue superior a la expectativa, de lado contrario se estableció que la dimensión con más deficiencias es fiabilidad dado que tuvo una brecha negativa de -12.3, el autor sustenta que pese al índice global negativo existe una dimensión en la que destaca el servicio prestado y esta referido tanto a la apariencia de las instalaciones como de los empleados, en la investigación realizada se concuerda con el análisis del autor dado que este cataloga el nivel basándose en la brecha global para el índice de calidad de servicio, y de igual manera por bloques o dimensiones.

Por otra parte Salazar & Cabrera (2016) hicieron un diagnóstico de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL, el cual tuvo un resultado global del índice de la calidad de servicio percibida de -1.69 en base a la brecha o gap, esto la cataloga en un nivel bajo respecto al servicio, el promedio de la percepción en base a las dimensiones fue de 3.30 en un escala de 5 puntos lo

cual demuestra un nivel de percepción regular, adicional a esto en la investigación demuestra que una de las dimensiones más valoradas es la tangibilidad debido a que tiene la brecha más cercana a cero, esto por la comparación de la percepción 3.5333 y la expectativa que tiene una valoración ideal de 5 puntos, esto quiere decir que los usuarios tienen una buena percepción respecto a la apariencia de las personas que prestan el servicio y de la infraestructura del lugar, sin embargo a nivel general todas las dimensiones tuvieron brechas negativas esto quiere decir que existen problemas en el servicio a nivel global, respecto a la satisfacción se muestra un nivel insatisfactorio debido a que ninguna dimensión pudo comparar o superar la expectativa de los usuarios, respecto a la investigación se coincide en la forma como evalúa y establece el nivel de la calidad de servicio pegándose al procedimiento del modelo de brechas para determinar nivel percibido; por otro lado De la Peña (2014) determinó la calidad de servicio percibida en los servicios sociales de una municipalidad utilizando un modelo SERVQUAL y se enfoca en determinar la satisfacción basándose únicamente en la percepción objetiva, la cual muestra un resultado global de 4.64 en una escala de 5 puntos la cual la cataloga como un servicio excelente, adicional a esto en su investigación arroja un resultado respecto a las dimensiones señalando que las dimensiones más valoradas son la seguridad con una media de 4.70 y la dimensión confianza con una media de 4.66, esto se traduce en que los usuarios tienen una buena valoración respecto al cumplimiento en lo que promete el servicio y la confianza que inspiran los trabajadores, a diferencia del estudio realizado este autor determina la calidad de servicio únicamente en base a la percepción sin analizar la brecha que existe entre la expectativa y la percepción fundamentando que la muestra está conformada por usuarios habituales y poseían una confirmación o no de la expectativa; por otra parte Araujo et al. (2019) evaluó la calidad de un programa social basándose en la calidad de visitas y el desarrollo infantil para la cual utilizó herramientas más sofisticadas adaptadas para medir dos variables como por ejemplo *Home Visit Rating Scale* y demás para calidad de visitas y *Bayley -III* y otros para desarrollo infantil, la aplicación de estos instrumentos se hizo en los centros de cuidado la cual obtuvieron como resultado el déficit en la capacidad del personal respecto a la habilidad e interacción con los niños, respecto a la investigación se concuerda con el resultado en lo que menciona respecto al

recurso humano con el que se cuenta para la prestación del servicio ya que es directamente este quien representa de alguna manera a la organización o entidad prestadora del servicio.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios del Programa Nacional Cuna Mas en el distrito de Abancay 2021 se concluye que; el nivel de calidad de servicio percibido determinado en base al modelo SERVQUAL y la brecha encontrada en el servicio que ofrece este programa es de nivel regular con un gap de -0.64.

SEGUNDO: Respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios del Programas Nacional Cuna Mas en el distrito de Abancay 2021 en la dimensión tangibilidad, se concluye que; el nivel establecido en base a la brecha encontrada de -0.56 es regular, como se mencionó anteriormente los aspectos tangibles están referidos a los materiales que ofrece el servicio como también la apariencia del personal, esta dimensión se establece en ese nivel debido a que las expectativas 4.68 fueron superior a las percepciones 4.12, esto quiere decir que en la presentación del materiales y equipamiento en el personal hubieron deficiencias mínimas para la excelencia del servicio.

TERCERO: Respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios del Programas Nacional Cuna Mas en el distrito de Abancay 2021 en la dimensión fiabilidad, se concluye que; el nivel establecido en base a la brecha encontrada de -0.47 es regular, como se mencionó anteriormente la fiabilidad en el servicio está referida correcta realización del servicio y la puntualidad en la entrega del mismo, esta dimensión se establece en ese nivel debido a que las expectativas 4.98 fueron superior a las percepciones 4.51, esto quiere decir que en la realización y puntualidad del servicio hubieron deficiencias mínimas para la excelencia del servicio, además resaltar que de todas las dimensiones esta es la que más valoran los usuarios respecto a su percepción del servicio.

CUARTO: Respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios del Programas Nacional Cuna Mas en el distrito de Abancay 2021 en la dimensión empatía, se concluye que; el nivel establecido en base a la brecha encontrada de -0.72 es regular, como se mencionó anteriormente la empatía en el servicio está referida a la comprensión de los trabajadores en relación a las necesidades de los usuarios y la atención personalizada del servicio, esta dimensión se establece en ese nivel debido a

que las expectativas 4.95 fueron superior a las percepciones 4.23, esto quiere decir que en la comprensión de necesidad de los usuarios del servicio hubieron deficiencias mínimas para la excelencia del servicio.

QUINTO: Respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios del Programas Nacional Cuna Mas en el distrito de Abancay 2021 en la dimensión seguridad, se concluye que; el nivel establecido en base a la brecha encontrada de -0.73 es regular, como se mencionó anteriormente la seguridad en el servicio está referida a la habilidad para transmitir confianza y el nivel de conocimiento que muestra el personal, esta dimensión se establece en ese nivel debido a que las expectativas 4.97 fueron superior a las percepciones 4.24, esto quiere decir que en la habilidad y el conocimiento del personal hubieron deficiencias para alcanzar la excelencia del servicio, además resaltar que de todas las brechas esta es una de las dos más cercanas al nivel bajo de la calidad de servicio percibida en las dimensiones que comprenden la variable.

SEXTO: Respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios del Programas Nacional Cuna Mas en el distrito de Abancay 2021 en la dimensión capacidad de respuesta, se concluye que; el nivel establecido en base a la brecha encontrada de -0.73 es regular, como se mencionó anteriormente la capacidad de respuesta en el servicio está referida a la rapidez en la solución de problemas, la disposición del personal por ayudar y la comunicación en cuanto a la entrega del servicio, esta dimensión se establece en ese nivel debido a que las expectativas 4.99 fueron superior a las percepciones 4.26, esto quiere decir que en la rapidez para solucionar problemas y en la comunicación respecto a la entrega del servicio hubieron deficiencias para alcanzar la excelencia del servicio, además resaltar que esta es una de las dos dimensiones con la brechas más cercanas al nivel bajo respecto a la calidad de servicio percibido.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Al Programa Nacional Cuna Mas, se sugiere realizar evaluaciones periódicas a sus dos modalidades de prestación de servicio para poder determinar la calidad de servicio que perciben sus usuarios y así de esta manera poder conocer sus deficiencias y fortalezas, siendo este el punto de inicio para un plan de mejora en el servicio prestado. Esto pudiendo ser posible con la aplicación del Modelo SERVQUAL, de la misma manera como lo realizan otras instituciones públicas y privadas, primero conociendo el nivel de expectativas que tiene los usuarios respecto al servicio que ofrecen para compararlo con las percepciones que presentan los usuarios, siempre tomado en consideración los aspectos (tangibilidad, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta) que determinan la calidad de servicio percibida.

SEGUNDO: Al personal o al área responsable de la capacitación a las madres cuidadoras del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Mas, motivar e incentivar al recurso humano para que puedan realizar una prestación optima del servicio ya que en este tipo de modalidad de prestación de servicio no presencial son la carta de presentación del programa.

REFERENCIAS

- Adil, M., Mohammad Al Ghaswyneh, F., & Musallam Albkour, A. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research. (G. J. Inc., Ed.)
- Aiken, L. (1985). Three Coeficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 131-142.
- Araujo , M., Lopez - Boo, F., Novella, R., Schodt, S., & Tomé, R. (2015). *La calidad de los Centros Infantiles del Buen Vivir en Ecuador*. Banco Interamericano de Desarrollo, Ecuador. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12799/3657>
- Araujo, M., Dormal, M., & Rubio-Codina, M. (2019). *Quality of Parenting Programs and Child Development Outcomes: The Case of Peru's Cuna Mas*. Inter-American Development Bank, Washington DC, Estados Unidos. doi:doi:10.18235/0001366
- Bou, J. (1997). Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos “vía demanda”. *Tesis Doctoral no publicada, Dpto. de Administración de Empresas y Marketing*. Universitat Jaume I, Castellón.
- Camisón , C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de Calidad: Conceptos, enfoques modelos y sistemas*. Pearson Educación, Madrid, España.
- Carrasco Díaz, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. *Aplicaciones en educación y otras ciencias sociales*.
- Casalino Carpio, G. (2019). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. doi:<https://doi.org/10.36393/spmi.v21i4.304>
- Cobo Mejia, E., Estepa Rodriguez , K., Herrera Triana, C., & Linares Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*. Universidad De Boyacá, Colombia. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.321>

- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la Investigación. *La producción de los datos y diseño*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2012). *Programas para el cuidado y desarrollo infantil temprano en los países del sistema de integración centroamericana (SICA)*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/26112/1/M20120047_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. (2002). *Las políticas sociales en la perspectiva de los derechos y la justicia*. Reunion de expertos , Colombia.
- Comisión Económica para América Latina (CEPAL). (2014). *Calidad del cuidado y la educación para la primera infancia en América Latina*. Santiago de Chile. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/36822/S1420230_es.pdf
- Comité de los Derechos del Niño. (2005). *Realización de los derechos del niño en la primera infancia*. Ginebra: Observación General N° 7.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). *GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)*. (D. d. CTI, Editor) Obtenido de Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC.
- Contraloría General de la República. (2008). *PROGRAMAS SOCIALES EN EL PERÚ*. Elementos para una propuesta desde el control gubernamental. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/18725BB8E53C8360525784E006C6812/\\$FILE/programas-sociales_1222469649%5B1%5D.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/18725BB8E53C8360525784E006C6812/$FILE/programas-sociales_1222469649%5B1%5D.pdf)
- Correa, N. (2021). *Protección Social y Lucha Contra la Pobreza*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. Obtenido de https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2021/05/8._dp_proteccion_social_pobreza.pdf

- Cronin , J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*.
- Crosby, L. (1991). "Building and Maintaining Quality in the Service Relationships. *Service Quality: Multi-disciplinary and Multi-national Perspectives*.
- Cruzado de la Vega, V., & Caverro Arguedas, D. (2016). *Resultados de la evaluación de impacto del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más*. Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/eval_indep/informe_resultados_cuna_mas.pdf
- De la Peña Salas , E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Revista Cuadernos De Trabajo Social*. Universidad Complutense de Madrid, España. doi:https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386
- Duque Oliva, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. , Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). *Defining Consumer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review. Obtenido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.195.6980&rep=rep1&type=pdf>
- Gonzales Gomez , L. (2005). *La Evaluacion en la gestion de Proyectos y Programas de Desarrollo* . Gobierno Vasco : Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing.
- Guerrero Barneches, G., & Leon Jara Almonte, J. (2017). *Evaluacion del impacto del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Mas*. Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, Lima.
- Hernández de Velazco , J., Chumaceiro, A., & Atencio Cardenas , E. (2009). *Calidad de servicio*. revista venezolana de gerencia.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., & Skinner, S. (1996). *Gestión, calidad y competitividad*. Madrid, España.
- Juarez Rodriguez, F. (2014). *Percepcion de los usuarios del Programa Comedor Universitario sobre la calidad de servicio en relacion al aspecto tecnico y funcional de la oficina de servicio social, oficina general de bienestar universitario. Universidad Nacional de Trujillo, 2014.* Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1514/JUAREZ%20RODRIGUEZ%20Fanny%20Paola%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México, Pearson Educación.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Universidad Católica Bolivian "San Pablo ", Cochabamba, Bolivia. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2021). *Portal web*. Obtenido de Programa Nacional Cuna Más: <https://www.gob.pe/4342-programa-nacional-cuna-mas-que-hacemos>
- Neyra Huamani , L., Flores Morales, J., & Pacheco Pomarino, M. (2021). *Calidad de servicio en tiempos de Covid 19 en estudiantes universitarios*. Universidad de Zulia, Venezuela. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Observatori de Bioètica i Dret. (1979). *El informe de Belmont*. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Organización de Estados Americanos. (2007). *Compromiso Hemisférico por la Educación de la Primera Infancia*.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). *More on Improving Service Quality Measurement*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. doi:<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pillco Ramirez, M. (2020). *Prestaciones de servicio y atención integral en niños del Programa Nacional Cuna Mas en tiempos de pandemia Abancay,2020*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64084/Pillco_RMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Bolivar, C. (2002). Instrumentos de investigación educativa. *Procedimientos para su diseño y validación*.
- Salazar Yopez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Yepéz Rodriguez, L. B., Martinez, R., & Gomez , R. (2020). *Calidad de atencion percibida y grado de satisfaccion de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID 19 desde el mes de abril a junio del año 2020*. doi: <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>
- Zeithalm, V. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. *Marketing of Services*.
- Zeithaml , V., & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Marketing Science Institute, Cambridge, Mass.
- Zuleta Zuleta, D., Clemenza Muratore, C., & Araujo Cobarrubia, R. (2014). Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Universidad de Zulia*. Revista de la Facultad de CienciasEconómicas y Administrativas., Venezuela. doi: <https://doi.org/10.22267/rtend.141501.57>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Calidad de servicio	La calidad de servicio esta referida a la proximidad entre servicio esperado y el servicio percibido, en esta perspectiva la calidad de servicio evalúa el nivel en el que los requerimientos esperados del cliente son percibidos por este tras suscitarse una impresión del servicio recibido (Camisón et al., 2006)	Según Parasuraman et al. (1988) la calidad de servicio está compuesta por cinco dimensiones las cuales son: empatía, seguridad, fiabilidad, tangibilidad y capacidad de respuesta.	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones	1 - 5	Ordinal
				Apariencia del personal		
			Fiabilidad	Puntualidad en la entrega del servicio	6 - 9	
				Correcta entrega del servicio		
			Empatía	Atención individualizada	10 - 12	
				Comprensión de necesidades		
			Seguridad	Credibilidad y confianza	13 - 16	
				Personal competente		
			Capacidad de respuesta	Rapidez en la solución de problemas	17 - 20	
				Disposición del colaborador		

Continúe con el cuestionario, califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido la atención en el Servicio de Cuidado Diurno. Marque con una "X" en la alternativa que considere acertada según su punto de vista en las siguientes alternativas.

ESCALA:

1	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	EN DESACUERDO	3	MEDIANAMENTE DE ACUERDO	4	DE ACUERDO	5	TOTALMENTE DE ACUERDO
----------	-------------------------------------	----------	--------------------------	----------	------------------------------------	----------	-----------------------	----------	----------------------------------

PERCEPCIONES						
N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: TANGIBILIDAD						
1	¿Los útiles (temperas, crayolas, papelería) que brinda el PNCM se encuentra en buen estado?					
2	¿Los materiales educativos (libro de cuentos, rompecabezas) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?					
3	¿Las madres cuidadoras usan sus elementos de protección personal (EPP) dada la emergencia sanitaria por COVID-19?					
4	¿Las cuidadoras están peinadas y con las manos limpias?					
5	¿El personal cuenta con alcohol para desinfectarse cada vez que realiza la entrega de los kits?					
DIMENSION: FIABILIDAD						
6	¿La madre cuidadora dispone de tiempo suficiente a la hora de la llamada telefónica?					
7	¿La madre cuidadora cumple con la realización de una llamada telefónica por semana?					
8	¿En la llamada telefónica, la madre cuidadora pregunta sobre el estado físico y emocional del niño(a)?					
9	¿La madre cuidadora cumple con hacer llegar los 3 mensajes por semana a través de la aplicación de WhatsApp?					
DIMENSION: EMPATIA						
10	¿El personal muestra su preocupación por alguna dificultad que presente su hijo: enfermedad u otros?					
11	¿La madre cuidadora comprende sus necesidades como usuario?					
12	¿El personal del PNCM se preocupa por mejorar el servicio?					
DIMENSION: SEGURIDAD						
13	¿Mediante las llamadas telefónicas, las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje del niño(a)?					
14	¿Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal que presta el servicio?					
15	¿El comportamiento de las madres cuidadoras les transmite confianza?					
16	¿Las madres cuidadoras muestran cortesía y amabilidad?					
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
17	¿Las madres cuidadoras actúan de inmediato ante el conocimiento sobre una emergencia que haya ocurrido con su hijo?					
18	¿Le comunican de forma oportuna, cuando se hará la entrega del kit de higiene y protección y el kit de alimentos no perecibles?					
19	¿Las madres cuidadoras responden correctamente cuando se les hacen preguntas?					
20	¿Durante las llamadas telefónicas les brindan información sobre que alimentos debe consumir su niño?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD ¿Los útiles (temperas, crayolas, papelería) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado? ¿Los materiales educativos (libro de cuentos, rompecabezas) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?	✓		✓		✓		
2	¿Las madres cuidadoras usan sus elementos de protección personal (EPP) dada la emergencia sanitaria por COVID-19?	✓		✓		✓		
3	¿Las cuidadoras están peinadas y con las manos limpias?	✓		✓		✓		
4	¿El personal cuenta con alcohol para desinfectarse cada vez que realiza la entrega de los kits?	✓		✓		✓		
5	DIMENSION 2: FIABILIDAD ¿La madre cuidadora dispone de tiempo suficiente a la hora de la llamada telefónica?	✓		✓		✓		
6	¿La madre cuidadora cumple con la realización de una llamada telefónica por semana?	✓		✓		✓		
7	¿En la llamada telefónica, la madre cuidadora pregunta sobre el estado físico y emocional del niño(a)?	✓		✓		✓		
8	¿La madre cuidadora cumple con hacer llegar los 3 mensajes por semana a través de la aplicación de WhatsApp?	✓		✓		✓		
9	DIMENSION 3: EMPATIA ¿El personal muestra su preocupación por alguna dificultad que presente su hijo: enfermedad u otros?	✓		✓		✓		
10	¿La madre cuidadora comprende sus necesidades como usuaria?	✓		✓		✓		
11	¿El personal del PNCM preocupa por mejorar el servicio?	✓		✓		✓		
12	DIMENSION 4: SEGURIDAD ¿Mediante las llamadas telefónicas, las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje del niño(a)?	✓		✓		✓		
13	¿Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal que presta el servicio?	✓		✓		✓		
14	¿El comportamiento de las madres cuidadoras les transmite confianza?	✓		✓		✓		
15	¿Las madres cuidadoras muestran cortesía y amabilidad?	✓		✓		✓		
16	DIMENSION 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA ¿Las madres cuidadoras actúan de inmediato ante el conocimiento sobre una emergencia que haya ocurrido con su hijo?	✓		✓		✓		
17	¿Le comunican de forma oportuna, cuando se hará la entrega del kit de higiene y protección personal?	✓		✓		✓		
18	¿Las madres cuidadoras responden correctamente cuando se les hacen preguntas?	✓		✓		✓		
19	¿Durante las llamadas telefónicas les brindan información sobre que alimentos debe consumir su niño?	✓		✓		✓		
20		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mgtr. Mg. Sulcahuasi Flores Shamely DNI: 44223158
Especialidad del validador: Psicóloga en Gestión Pública

...de...del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD ¿Los útiles (temperas, crayolas, papelería) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?	X		X		X		
2	¿Los materiales educativos (libro de cuentos, rompecabezas) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?	X		X		X		
3	¿Las madres cuidadoras usan sus elementos de protección personal (EPP) dada la emergencia sanitaria por COVID-19?	X		X		X		
4	¿Las cuidadoras están peinadas y con las manos limpias?	X		X		X		
5	¿El personal cuenta con alcohol para desinfectarse cada vez que realiza la entrega de los kits?	X		X		X		
6	DIMENSION 2: FIABILIDAD ¿La madre cuidadora dispone de tiempo suficiente a la hora de la llamada telefónica?	X		X		X		
7	¿La madre cuidadora cumple con la realización de una llamada telefónica por sesión?	X		X		X		
8	¿En la llamada telefónica, la madre cuidadora pregunta sobre el estado físico y emocional del niño(a)?	X		X		X		
9	¿La madre cuidadora cumple con hacer llegar los 3 mensajes por semana a través de la aplicación de WhatsApp?	X		X		X		
10	DIMENSION 3: EMPATIA ¿El personal muestra su preocupación por alguna dificultad que presente su hijo: enfermedad u otros?	X		X		X		
11	¿La madre cuidadora comprende sus necesidades como usuario?	X		X		X		
12	¿El personal del PNCM se preocupa por mejorar el servicio?	X		X		X		
13	DIMENSION 4: SEGURIDAD ¿Mediante las llamadas telefónicas, las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje del niño(a)?	X		X		X		
14	¿Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal que presta el servicio?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de las madres cuidadoras les transmite confianza?	X		X		X		
16	¿Las madres cuidadoras muestran cortesía y amabilidad?	X		X		X		
17	DIMENSION 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA ¿Las madres cuidadoras actúan de inmediato ante el conocimiento sobre una emergencia que haya ocurrido con su hijo?	X		X		X		
18	¿Le comunican de forma oportuna, cuando se hará la entrega del kit de higiene y protección y el kit de alimentos no perecibles?	X		X		X		
19	¿Las madres cuidadoras responden correctamente cuando se les hacen preguntas?	X		X		X		
20	¿Durante las llamadas telefónicas les brindan información sobre que alimentos debe consumir su niño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): pc

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Vilka Cáceres Marín DNI: 09583269
Especialidad del validador: Administración

13 de 11 del 2021
[Firma]
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD ¿Los útiles (temperas, crayolas, papelería) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?	✓		✓		✓		
2	¿Los materiales educativos (libro de cuentos, rompecabezas) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?	✓		✓		✓		
3	¿Las madres cuidadoras usan sus elementos de protección personal (EPP) dada la emergencia sanitaria por COVID-19?	✓		✓		✓		
4	¿Las cuidadoras están peinadas y con las manos limpias?	✓		✓		✓		
5	¿El personal cuenta con alcohol para desinfectarse cada vez que realiza la entrega de los kits?	✓		✓		✓		
6	DIMENSION 2: FIABILIDAD ¿La madre cuidadora dispone de tiempo suficiente a la hora de la llamada telefónica?	✓		✓		✓		
7	¿La madre cuidadora cumple con la realización de una llamada telefónica por semana?	✓		✓		✓		
8	¿En la llamada telefónica, la madre cuidadora pregunta sobre el estado físico y emocional del niño(a)?	✓		✓		✓		
9	¿La madre cuidadora cumple con hacer llegar los 3 mensajes por semana a través de la aplicación de WhatsApp?	✓		✓		✓		
10	DIMENSION 3: EMPATIA ¿El personal muestra su preocupación por alguna dificultad que presente su hijo: enfermedad u otros?	✓		✓		✓		
11	¿La madre cuidadora comprende sus necesidades como usuario?	✓		✓		✓		
12	¿El personal del PNCM se preocupa por mejorar el servicio?	✓		✓		✓		
13	DIMENSION 4: SEGURIDAD ¿Mediante las llamadas telefónicas, las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje del niño(a)?	✓		✓		✓		
14	¿Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal que presta el servicio?	✓		✓		✓		
15	¿El comportamiento de las madres cuidadoras les transmite confianza?	✓		✓		✓		
16	¿Las madres cuidadoras muestran cordialidad y amabilidad?	✓		✓		✓		
17	DIMENSION 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA ¿Las madres cuidadoras actúan de inmediato ante el conocimiento sobre una emergencia que haya ocurrido con su hijo?	✓		✓		✓		
18	¿Le comunican de forma oportuna, cuando se hará la entrega del kit de higiene y alimentación y alimentos no perecibles?	✓		✓		✓		
19	¿Las madres cuidadoras responden prontamente cuando se les hacen preguntas?	✓		✓		✓		
20	¿Durante las llamadas telefónicas les brindan información sobre que alimentos debe consumir su niño?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable [1]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mgr. J. G. Gutierrez Arquepa Tard Jover DNI: 4.7026889

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

...de...del 20..


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD ¿Los útiles (temperas, crayolas, papelería) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?	X		X		X		
2	¿Los materiales educativos (libro de cuentos, rompecabezas) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?	X		X		X		
3	¿Las madres cuidadoras usan sus elementos de protección personal (EPP) dada la emergencia sanitaria por COVID-19?	X		X		X		
4	¿Las cuidadoras están peinadas y con las manos limpias?	X		X		X		
5	¿El personal cuenta con alcohol para desinfectarse cada vez que realiza la entrega de los kits?	X		X		X		
6	DIMENSION 2: FIABILIDAD ¿La madre cuidadora dispone de tiempo suficiente a la hora de la llamada telefónica?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿La madre cuidadora cumple con la realización de una llamada telefónica por semana?	X		X		X		
8	¿En la llamada telefónica, la madre cuidadora pregunta sobre el estado físico y emocional del niño(a)?	X		X		X		
9	¿La madre cuidadora cumple con hacer llegar los 3 mensajes por semana a través de la aplicación de WhatsApp?	X		X		X		
10	DIMENSION 3: EMPATÍA ¿El personal muestra su preocupación por alguna dificultad que presente su hijo: enfermedad u otros?	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿La madre cuidadora comprende sus necesidades como usuario?	X		X		X		
12	¿El personal del PNCM se preocupa por mejorar el servicio?	X		X		X		
13	DIMENSION 4: SEGURIDAD ¿Mediante las llamadas telefónicas, las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje del niño(a)?	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal que presta el servicio?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de las madres cuidadoras les transmite confianza?	X		X		X		
16	¿Las madres cuidadoras muestran cortesía y amabilidad?	X		X		X		
17	DIMENSION 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA ¿Las madres cuidadoras actúan de inmediato ante el conocimiento sobre una emergencia que haya ocurrido con su hijo?	SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿Le comunican de forma oportuna, cuando se hará la entrega del kit de higiene y protección y el kit de alimentos no perecibles?	X		X		X		
19	¿Las madres cuidadoras responden correctamente cuando se les hacen preguntas?	X		X		X		
20	¿Durante las llamadas telefónicas les brindan información sobre que alimentos debe consumir su niño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mgtr.: Pinto Borda, Selange Rosy DNI: 47464236
Especialidad del validador: Geología, Pédagogía

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

... de ... del 2021.

Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD ¿Los útiles (temperas, crayolas, papelería) que brinda el PNCM se encuentra en buen estado?	X		X		X		
2	¿Los materiales educativos (libro de cuentos, rompecabezas) que brinda el PNCM se encuentran en buen estado?	X		X		X		
3	¿Las madres cuidadoras usan sus elementos de protección personal (EPP) dada la emergencia sanitaria por COVID-19?	X		X		X		
4	¿Las cuidadoras están peinadas y con las manos limpias?	X		X		X		
5	¿El personal cuenta con alcohol para desinfectarse cada vez que realiza la entrega de los kits?	X		X		X		
6	DIMENSION 2: FIABILIDAD ¿La madre cuidadora dispone de tiempo suficiente a la hora de la llamada telefónica?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿La madre cuidadora cumple con la realización de una llamada telefónica por semana?	X		X		X		
8	¿En la llamada telefónica, la madre cuidadora pregunta sobre el estado físico y emocional del niño(a)?	X		X		X		
9	¿La madre cuidadora cumple con hacer llegar los 3 mensajes por semana a través de la aplicación de WhatsApp?	X		X		X		
10	DIMENSION 3: EMPATIA ¿El personal muestra su preocupación por alguna dificultad que presente su hijo: enfermedad u otros?	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿La madre cuidadora comprende sus necesidades como usuario?	X		X		X		
12	¿El personal del PNCM se preocupa por mejorar el servicio?	X		X		X		
13	DIMENSION 4: SEGURIDAD ¿Mediante las llamadas telefónicas, las madres cuidadoras muestran interés en el desarrollo de aprendizaje del niño(a)?	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿Sus opiniones y pensamientos son escuchados por el personal que presta el servicio?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de las madres cuidadoras les transmite confianza?	X		X		X		
16	¿Las madres cuidadoras muestran cortesía y amabilidad?	X		X		X		
17	DIMENSION 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA ¿Las madres cuidadoras actúan de inmediato ante el conocimiento sobre una emergencia que haya ocurrido con su hijo?	SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿Le comunican de forma oportuna, cuando se hará la entrega del kit de higiene y protección y el kit de alimentos no perecibles?	X		X		X		
19	¿Las madres cuidadoras responden correctamente cuando se les hacen preguntas?	X		X		X		
20	¿Durante las llamadas telefónicas les brindan información sobre que alimentos debe consumir su niño?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mgr. Montes Flores Isaceta Jordhann DNI: 70767539
Especialidad del validador: Gerencia Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

... de ... del 20...


Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Base de datos

PRUEBA PILOTO																				
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20
E1	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E2	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
E3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
E4	5	5	2	3	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
E5	5	5	4	4	2	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3
E6	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	2
E7	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3
E8	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2
E9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
E10	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2

Anexo 4: Consentimiento informado

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Página 1 de 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo
identificado con DNI N° declaro que he sido informado e invitado a participar en la investigación denominada "Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay, 2021", entiendo que este estudio busca analizar el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021. Tengo conocimiento que la información que yo exprese será confidencial y que mi participación consistirá en responder un cuestionario que demorará alrededor de 15 minutos.

Asimismo, se que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Acepto participar en este estudio.

Firma del participante

Fecha:

Anexo 5: Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR EL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN EL DISTRITO DE ABANCAY, 2021.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES			METODOLOGIA	
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de tangibilidad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de fiabilidad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de empatía del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de seguridad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de tangibilidad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021. Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de fiabilidad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021. Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de empatía del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021. Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de seguridad del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021. Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio percibido por los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta del Programa Nacional Cuna Más durante la pandemia por la COVID-19 en el distrito de Abancay en el 2021.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO			<p>Tipo de investigación: - Aplicada</p> <p>Enfoque: - Cuantitativo</p> <p>Nivel: - Descriptivo</p> <p>Diseño: - No experimental de subtipo transeccional descriptivo.</p> <p>Población: 590 usuarios del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más</p> <p>Muestra: 80 usuarios del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Más.</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> <p>Técnicas e instrumentos de medición: Encuesta – cuestionario.</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Mediante el programa SPSS V.24 – estadística descriptiva</p>	
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		ESCALA
		Tangibilidad	Apariencia de instalaciones. Apariencia del personal.	1-5		Likert (1-5)
		Fiabilidad	Puntualidad en la entrega del servicio. Correcta entrega del servicio.	6-9		
		Empatía	Atención individualizada. Comprensión de necesidades.	10-12		
		Seguridad	Credibilidad y confianza. Personal competente.	13-16		
Capacidad de respuesta	Rapidez en la solución de problemas. Disposición del colaborador.	17-20				

Anexo 6: Índice de validez del instrumento (V. AIKEN)

Item	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA					V. AIKEN GENERAL											
	Jueces					Jueces					S	V. AIKEN	J1	J2	J3		J4	J5	S	V. AIKEN							
	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5											S	V. AIKEN					
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15	1	0	1	0	1	3	06	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.87
16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.93
20	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
Gutiérrez Sullcahua Vilca Cacá Pinto Bor Montez Flores Jossseth																							V	0.99			