



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL
COMITÉ DE GESTIÓN CRUZ DE MOTUPE DEL
PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Cesar Cubas Lopez

Asesor:

Mg. Aldo Medina Gamero

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mi madre Nélide López quien siempre me motivó a culminar mi carrera.

A mi amado hijo Matías y a mi amada Fiorella por su amor, paciencia y apoyo para culminar con dicho trabajo de investigación.

César

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Jehová Dios por guiarme en el transcurso de mi vida, brindándome las fortalezas y sabiduría para culminar con éxito mis aspiraciones profesionales.

A mi madre que es mi apoyo incondicional, mediante su amor, disciplina ayudan a trazar mi camino profesional y personal.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Escala de medición de la encuesta</i>	26
Tabla 2. <i>Validez del cuestionario de calidad de atención</i>	27
Tabla 3. <i>Nivel de fiabilidad</i>	27
Tabla 4. <i>Nivel de fiabilidad según Alfa de Cronbach, obtenido a través del software SPSS.</i>	27
Tabla 5. <i>Frecuencia de cantidad de encuestados respecto calidad de atención</i>	29
Tabla 6. <i>Conformidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más 2021</i>	30
Tabla 7. <i>Calidad percibida a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más 2021”</i>	31
Tabla 8. <i>Confiabilidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más 2021</i>	32
Tabla 9. <i>Rendimiento a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más 2021..</i>	33
Tabla 10. <i>Participación y competencia a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021</i>	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cantidad de encuestados respecto a la calidad de atención	29
Figura 2. Conformidad de los usuarios.....	30
Figura 3. Calidad percibida por los usuarios	31
Figura 4. Confiabilidad de los usuarios	32
Figura 5. Rendimiento de los usuarios	33
Figura 6. Participación y competencia a los usuarios.....	34

RESUMEN

El presente estudio titulado, “Calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021”, donde la variable calidad de atención, se enfoca al servicio del usuario fijado en metas para lograrlas. El estudio tuvo como objetivo describir la importancia de la calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021”. La metodología es de enfoque cuantitativo, se utilizó una muestra de 70 colaboradores, además como técnica de acopio se efectuó una encuesta y de instrumento se utilizó el cuestionario. El proceso de análisis de datos se elaboró mediante el Software SPSS del cual se obtuvo como resultado la satisfacción sobre la calidad de atención a los usuarios del programa de Cruz de Motupe 2021. En las conclusiones se determinó que un alto número de usuarios afirman que se cuenta con una calidad de atención respaldada por sus dimensiones: conformidad, calidad percibida, confiabilidad, rendimiento y, participación y competencia.

Palabras clave: Calidad de atención, conformidad, confiabilidad

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En un mundo globalizado, caracterizado por un avance vertiginoso de tecnología y ciencia, además, por el desarrollo de la comunicación, con abundante información y se han modificado la forma de actuar e interrelacionarnos en una sociedad moderna. Asimismo, surge la preocupación en muchos sectores especialmente empresariales, incluso, los organismos estatales encargados del desarrollo y operatividad de los programas de beneficio social.

Un informe del Grupo Banco Mundial, realizado por Foo & Imtiaz (2018), señalan que hubo personas quienes recibieron muchos beneficios por parte de una red de protección, dejando de ser pobres al extremo, la cantidad fue de 36% y gracias al impacto positivo de programas sobre protección social, donde se mide de acuerdo a información que esta disponibles en hogares de 70 países, dicho informe comprende la transparencia de dinero, gratificaciones sociales, proyectos públicos y programaciones de comedores populares, dirigidos de manera específica a familias pobres y vulnerables. Por ello, es importante la calidad de atención que perciben los usuarios de los programas sociales, que llevan al éxito de un programa social. Según Gonzalez (2021), la calidad de atención consiste en maximizar sus beneficios, obviamente sin incrementar sus riesgos, por ello, el grado de calidad está relacionado con la atención, incluso, con un balance favorable entre sus riesgos y beneficios.

En América Latina y de Caribe, las profundas brechas socio económicas en sus poblaciones, hace que los gobiernos de manera casi obligatoria, puesto que deben implementar programas sociales para favorecer a los más desposeídos y olvidados. Según Abramo, Cecchini, & Morales (2019), señalan que, los países han firmado la Agenda 2030, en la cual se comprometen realizar acciones conducentes al desarrollo inclusivo y la

promoción de la igualdad, honorabilidad y equidad de derecho de los seres humanos, logrado gracias a los programas sociales, que aseguren el derecho a poblaciones pobres y vulnerables, asegurándoles transferencias monetarias, programas de inclusión laboral y productividad para los usuarios que se encuentren cumpliendo con la mayoría de edad para laboral.

En un mundo cambiante los programas de protección social fortalecen su resistencia en familias y bajos recursos. El vicepresidente de grupo Banco, Annette Dixon, indicó si no existieran los proyectos de apoyo social, las personas de bajos recursos entrarían en crisis y de esta manera aumentaría la pobreza. Por lo tanto, al no existir un sistema de apoyo social, los individuos pobres de una sociedad que se encuentran con una economía baja e inestable, tendrían que comprar activos quedándose endeudados. No obstante, cuando se investiga temas de calidad de atención, es muy a menudo relacionarlo con los servicios de salud, en hospitales o farmacias, pero son escasos los estudios de programas sociales que implementan los gobiernos.

El Perú como parte de países pobres o del tercer mundo, los gobiernos implementan programas sociales que buscan reducir la pobreza y la exclusión socioeconómica, como Pensión 65, Qali Warma, Juntos, FONCODES, CUNA MÁS, entre otros, cuya efectividad está superada en relación de calidad de atención hacia los usuarios de dichos programas. Cajamarca: Según el INEI (2021), los niveles de pobreza más altos, están en el primer grupo en los rangos entre 41,4% a 45,9%., esto indica la urgencia con los cuales se implementan los programas sociales con la finalidad de cubrir algunas necesidades básicas de los usuarios.

A nivel local, la presente tiene como unidad de investigación el Programa Social Cuna Más en Cajamarca y está referido a la variable calidad de atención. El Programa Nacional Cuna Más , corresponde al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), donde ofrecen atención global a madres gestante, además a usuarios que tengan igual menor

a 3 años de zonas urbanas y rurales que se encuentran en bajos recursos y además de pobreza extrema el MIDIS (2016), en su Manual de Operaciones del Programa Nacional de Cuna Más, señala que es un sistema focalizado y orientado, que pertenece al Ministerio de Desarrollo e Inclusión y cuya creación obedece al propósito de entregar atención integrado a menor de 36 meses, en lugares de bajos recursos y pobreza extrema, que busca mejorar la cobertura con un mejor desarrollo. Además, compromete la mejora de los conocimientos y prácticas familiares en la protección y aprendizajes de sus menores hijos, fortaleciendo los vínculos afectivos entre madre, padre, cuidador (a) de los niños y niñas.

Esta misma resolución, en su anexo “Manual de Operaciones del Programa Nacional Cuna Más dispone funciones de dicho programa social del estado, entre los cuales se subraya y ofrecen atención global a menores de 36 meses, también a los niños y niñas en áreas que están acondicionados, reforzar las capacitaciones a las madres que están gestando y familias en práctica del cuidado y enseñanza de sus hijos menores de edad, mediante visitas domiciliarias que promueven la colaboración a la sociedad o comunidad, asimismo, promueve la fiscalización articulada y zonas de niveles de gobiernos, organismos y programación que colaboran y complementan los objetivos de un programa, por ello, se describirá y analizará la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Antecedentes

Internacionales. -

Ávila (2016), en su estudio, “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”, tuvo como propósito interpretar la calidad de atención de los servicios de salud en la óptica del usuario. Se utilizó como métodos el analítico y estadístico, además, se realizó la técnica de instrumento el cuestionario en su investigación. Se determinó que el 98% indican que se

encuentran complacidos con la atención percibida de los colaboradores administrativos y con 99% de atención médica por parte del servicio del Centro de salud, quienes califican como buena y muy buena la atención recibida, En lo referido indican que se brindan una buena atención de los usuarios.

Hernández (2015), en su estudio “La importancia de la satisfacción del usuario”, planteó como objetivo de determinar la importancia que se tiene por estudio de satisfacción de información. Para los estudios de la investigación con un movimiento referente a un estudio cuantitativo, usando como instrumento de recolección la encuesta, con escala de medición con preguntas cerradas y abiertas. Llegando a la conclusión que, se está identificando o no las expectativas de los sujetos, es por ello que la autora, señala que, el usuario se sienta complacido en cuanto a la atención que le brindan.

Mejia & Godoy (2018), en su estudio, “Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento”, desarrollada en la Universidad de Carabobo – Venezuela, se planteó como objetivo estimar la calidad del servicio de impacto de satisfacción de sus clientes. La metodología utilizada fue el SERVQUAL sobre la calidad de servicio o atención, además, se determinó 4 dimensiones como, extensión de solución, estabilidad, confiabilidad y estabilidad. En conclusión, demostró la relación entre las variables, asimismo, un buen impacto para sus clientes, lo que, permitirá a la organización focalizar y progresar calidad de servicios por el análisis de factores y teniendo en cuenta las dimensiones.

Abad & Pincay (2015), en su tesis “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo e gestión de calidad en una empresa de seguro de Guayaquil” que fue desarrollado en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, plantearon formular un modelo de gestión que comprende con los trabajadores y con el sistema de asegurados, el estudio presentó una investigación de tipo inductivo – análogo.

Se consideró como conclusión que la organización presenta calidad de servicio deficiente que influye en 80 % por el incumplimiento de la producción que emita.

Sánchez & Arévalo (2016), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención al usuario de consulta general en la unidad básica de atención (UBA) Coomeva EPS – Manga”, desarrollada en la Universidad de Cartagena – Colombia, tiene el propósito de estimar la calidad de atención al usuario de consulta en general en la unidad básica de atención Coomeva – Manga a través de la aplicación del modelo SERVQUAL, con el objetivo de mejorar el proceso sobre la atención. La investigación es de tipo descriptiva – retrospectiva y se utilizó como metodología la técnica del cuestionario para el acopio de datos, además, fue importante la información de fuentes como libros, revistas y artículos. La conclusión de la investigación se permitió identificar 5 dimensiones de acuerdo a la percepción de los usuarios, también proporcionó estrategias para satisfacer a los clientes, con un mejor sistema de la calidad de atención y percepción de los clientes sobre la organización.

Boza & Solano (2016) en su estudio titulado “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional del 2016”, desarrollado en la Universidad Estatal a Distancia de San José de Costa Rica, el estudio lo realizaron para diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente con relación a la atención que se estima en la UCI_HNN”. Los métodos que consideró como tipo de investigación es de exploratorio, con enfoque cuantitativo. Tuvieron como conclusión, que los indicadores que utiliza responden a las especificaciones internacionales identificando la insatisfacción que mostraron las familias. A lo referido la calidad de atención se refiere a la percepción y usuarios, porque sus debilidades están en las familias.

Nacionales

Salazar (2016), en su tesis, “Repercusión de la calidad de atención Odontológica en la satisfacción de los pacientes del centro de salud Independencia Arequipa 2013”. Con la finalidad, “para establecer la calidad de atención de pacientes del centro de salud Independencia con un fortalecimiento y desarrollo de capacidades del personal administrativo. Utilizó de metodología, como técnica se hizo una entrevista para el estudio y hoja de observación, se determinó el coeficiente de correlación de Spearman, con una relación positiva débil $r=0.435$. En lo referido, la calidad de atención en el Centro, se puede decir que la confianza, convicción y convencimiento que son esenciales en cuanto a su estructura.

Paredes (2018), en su estudio “Impacto de la calidad de atención en la satisfacción de los clientes internos del área de Back Office Mercado de capitales Scotiabank Perú S.A”. Tuvo como propósito examinar el impacto de la calidad de servicio que estima el Back Office Mercado de capitales de scotiabanck con respecto la calidad en su servicio. El método a emplear fue de índole natural con un enfoque cualitativo aplicado. Se demostró que se tiene una baja calidad de servicio, asimismo, la falta de satisfacción de los usuarios internos de la organización, la baja calidad de servicio se ve afectado por el régimen que prohíbe los procedimientos. Se concluye que al interpretar información nos permitira ver el impacto de la calidad de servicio en la entidad financiera.

Marín (2020), en su tesis “Calidad de servicio del Programa Cuna Más en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo -2017”, tiene como propósito conocer el nivel de servicios en las dimensiones de confiabilidad, como elementos tangibles, seguridad empatía y capacidad de respuesta. En la investigación se utilizó como metodología de carácter mixta y de tipo descriptivo explicativo. Se logró medir la calidad de servicios de la programación Nacional Cuna Más en el CIAI de Salcedo. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como

instrumento de recolección de datos fue la escala de Likert. Asimismo, se obtuvo que los indicadores en un 44.29% demostraron calidad percibida, del mismo modo en las dimensiones de seguridad y empatía con 42,86% y 44.29%, respectivamente. Como conclusión de los niveles de la calidad de servicios del Programa Cuna Más en el CIAI, está con un nivel central de aceptable y bueno, esto es respecto a la atención.

Huaytan & Ruiz (2019), en su investigación “Calidad de atención integrada brindado por madres cuidadoras a niños menos de 3 años, beneficiarios del Programa Nacional Cuna Más, Huánuco”, se planteó lograr detallar la calidad de atención integrada por madres cuidadoras a niños menores de 3 años, beneficiarios del Programa Nacional Cuna Más. La investigación es de tipo transversal y descriptivo, con un enfoque cuantitativo. Finalmente se argumenta que la calidad de atención integrada al niño beneficiario del servicio de cuidado, se encuentra en un nivel medio que se debe reforzar con las dimensiones del cuidado global y supervisión a usuarios que cuentan con beneficios en el programa.

Tenorio (2016), en su estudio titulado “Calidad de atención en el servicio del Programa Cuna Más en el distrito de Huamanquiqui – Ayacucho”, propone detallar las características asociadas a la calidad de atención en servicio alimentario del Programa Nacional Cuna Más. El estudio es de tipo cualitativo, en su metodología utilizó como forma de indagación la encuesta y como instrumento el cuestionario. La conclusión se consiguió identificar los diferentes factores que se encuentran asociados a la calidad de atención del servicio alimentario del Programa Nacional Cuna Más, se determinó que los multimicronutrientes que el 20% no son valorados por las madres, así mismo con los administrativos del programa, tienen criterio de calidad, y respecto a la calidad de atención muestran su conformidad de todos, sin embargo, existe una cantidad que tienen un descontento en relación con la madres cuidadoras.

Vela (2021), en su investigación titulada “Calidad de atención de usuarios externo del puesto de salud de Huayana – Apurímac 2017”, tuvo como objetivo establecer el nivel de calidad de atención de los usuarios externos del puesto de salud de Huayan en diciembre 2017. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, observacional, decriptivo, transversal. En su metodología utilizó como instrumento de recolección de datos realizaron un registro de comparación como origen de norma del Ministerio de Salud del Perú. De acuerdo al análisis de infomación, utilizó la estadística descriptiva en Excel-2020 y el aplicativo Epi-info. En relación a sus resultados se puede indicar que en el tiempo de esperar para la atención es de un 66.3 %, por lo tanto, decir que cumpliendo con estándares fijados, para el componente se encuentra satisfecho con el nivel de calidad de atención.

Locales:

Cordova (2017), en su estudio titulado “Nivel de calidad de Servicio de la Empresa MAcga Sac, Usando el Modelo Serviqual en la Ciudad de Cajamarca, 2017”. Tuvo como finalidad comprender el nivel de calidad de servicio de la empresa Macga SAC. Es un estudio que tiene un enfoque descriptivo, diseño no experimental transversal-descriptivo y el análisis de confiabilidad con un índice de 0.805, asimismo, los resultados obtenidos con un 46% y 43% con nivel medio respectivamente de calidad de servicio y con un 43% del nivel medio que brinda la empresa.

Perez (2016), en su estudio titulado, “Diagnóstico de la calidad de atención al cliente en la empresa proyectos ña Selva S.R.L. de la ciudad de Jaén – Cajamarca 2016”. Tuvo como objetivo medir el nivel de calidad de servicio de atención al cliente de la empresa proyectos la Selva S.R.L”. El estudio tiene un enfoque descriptivo - propositivo, con un diseño no experimental – transversal. En su metodología elaboró la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que, el 41.5% están insatisfechos con el servicio y el 9.2% representan a los que están satisfechos.

Se llegó a la conclusión que la empresa, en la actualidad no brinda una buena atención al cliente y se ve reflejado en sus resultados de la encuesta que se realiza de acuerdo a las cinco dimensiones SERVQUAL.

1.2. Base Teórica

Según Anaya (2015), indica que la calidad de atención lo constituyen un conjunto de servicios que van dirigidas al usuario para lo cual se fijan metas para lograrlas con el fin de complacer en toda su dimensión a los usuarios en la misma dirección. Por otro lado, Mora (2019), señala que calidad de atención se refiere al servicio prestado a los usuarios es una constante preocupación el tratar de satisfacer a los usuarios que compromete a involucrados de la institución. Además, la calidad de atención busca asegurarse que un servicio sea eficaz y este calificado considerando satisfacer el cliente; asimismo, la condición del cliente, durante el trabajo cotidiano de manera responsable es de calidad y se toma las previsiones a fin de no cometer errores al brindar un servicio, en resumen la calidad de atención son las prestaciones para complacer a los usuarios.

Por su parte, Veritas (2016), considera que la calidad de atención es una habilidad de acuerdo a la prestación determinada de los usuarios, la que, involucra a los integrantes de una organización y está encaminado a conocer las posturas del usuario sobre el servicio que recibe. Asimismo, Castañeda (2013), sostiene que la calidad de atención es la eficiencia y eficacia de un servicio prestado; por ello, una institución debe desarrollar un conjunto de funciones; también, es la entrega de materiales de un lugar a otro donde lo espera el usuario, quien reconoce la calidad de conformidad a la satisfacción de sus necesidades, con la rapidez de ser atendido y la calidad del servicio que recibe, es decir, es una selección de actividades laborales quienes buscan una atención de calidad al usuario.

En el mismo sentido, Carreño (2011), hace mención a la calidad de atención como la manera en el que un usuario percibe un servicio, lo constituyen una serie de conjunto de

actividades que enfoca en una institución para satisfacer sus necesidades de los usuarios, esto significa, que el servicio debe ser eficaz y eficiente considerando los diferentes aspectos del servicio que requiere el usuario.

También, García (2014), afirma que calidad de atención son categorías utilizadas para proporcionar servicios en las entidades públicas y privadas que están obligadas por su misión para garantizar y mejorar el tiempo para el servicio, cuyo contrabeneficio tiene un valor para los usuarios, quienes tienen muchas expectativas sobre los servicios que reciben.

En la misma dirección, Guevara (2017), señala que la calidad de atención está referida al determinado apoyo, el cual debe cubrir las expectativas, necesidades y exigencias de los usuarios, por ello, se debe estimar la eficacia y eficiencia del servicio, que debe ser infalible, provisora y de apoyo, para lo cual se requiere de un buen liderazgo que sea sostenible e infalible. Finalmente, Vargas & Aldana (2015) manifiesta la relación entre calidad de atención con los valores y virtudes de una persona. Además, forma parte de una institución, como si fuera un entorno familiar, empresa particular o entidad estatal.

El fundamento teórico referido a la variable de estudio de atención al usuario en la investigación tiene su fundamento en los siguientes enfoques o teorías. En primer lugar, se definirá el control estadístico de los procesos de Freeman & Gilbert (2014), los que, señalan que es un método que permite estimar variaciones en procesos laborales de manera permanente. Se considera la definición de calidad de atención que diferencia del prototipo de una institución, explicando, el usuario es quien define la calidad; por ello, que las organizaciones se someten al veredicto dado por los usuarios o consumidores de sus productos. Por lo tanto, los autores determinan que es preciso centrar la misión de una empresa u organización mejorando constantemente y sostenida sobre la calidad de sus productos, por ello, es necesario llevar un registro estadístico de calidad.

Por otro lado, Velazco (2013), sobre la mejora continua señaló que es función de la alta dirección y que la mayor parte de mejoras están dadas en niveles inferiores de una organización. Asimismo, la calidad cumple un rol de primer orden en una institución del estado cuando brinda una asistencia o un servicio. Para Vargas & Aldana (2015), considera que si una organización quiere ser productiva y competitiva debe tomar en cuenta los puntos que proponen lineamientos como, la calidad de política general, la que, hace referencia a trabajo en equipo, autoridad y responsabilidad.

Para la recolección de información están los canales de documentación; también, el control de los procesos y estándares. Los recursos humanos en desarrollo, busca enseñar cómo controlar la calidad, mediante técnicas como, actividades para el aseguramiento de la calidad, estableciendo regímenes, de la alta directiva, actividades de apoyo e inspección del proceso que garantice la calidad y la mejora de actividades.

Según, Delgado & otros (2018), analizan la teoría de Armand V. Feigenbaum, que consiste en el control de calidad total a través de la supervisión del conjunto de relaciones desarrolladas por los trabajadores de una organización y su evolución en cuanto a la calidad de acuerdo a la certificación de estándares de productos y/o servicios. En su estudio resumen la teoría de Armand Feigenbaum en tres aspectos: Liderazgo de calidad, donde la gestión se basa en una adecuada planificación, realizando esfuerzos permanentes para lograr la calidad. otro aspecto importante es la Tecnología de calidad moderna, indicando que las dificultades o problemas relacionados con la calidad deben trascender a todos los departamentos de la organización con el fin de formar parte del proceso de evaluación e implementación de nuevas técnicas de satisfacción a los clientes. Finalmente se encuentra el compromiso organizacional, la capacitación y motivación constante para toda la fuerza de trabajo involucrada en la empresa debe desarrollarse como parte del proceso. Como se puede determinar, el enfoque de la calidad Feigenbaum se orienta hacia el humanismo

considerando aspectos administrativos y los recursos humanos, dejando de lado, los procesos y los demás recursos de la organización. Para Armand Feigenbaum la calidad total consiste en el análisis de todas las fases de los procesos de producción en la industria, desde la especificación del cliente hasta la venta del producto al mismo, considerando la relación satisfacción - servicio.

Por su parte, Vargas & Aldana (2015), señalan que la teoría sobre la calidad se centra en la admisión de una organización, asimismo, la calidad plantea un enfoque de excelencia orientado hacia los colaboradores de una empresa que son encargados de calidad y prestación de ayuda, que requiere un compromiso con la alta dirección y en actividades de capacitación.

En la presente investigación sobre la calidad de atención a los usuarios se ha considerado la teoría relacionada a la calidad total, que según Vargas & Aldana (2015), explican que la calidad se estructura en los siguientes principios:

- Demostración de resultados.
- Importancia de la capacitación; muestra lo mejor de cada colaborador.
- Adelantarse a los potenciales problemas o quejas
- Combinar la acción con el conocimiento.

Asimismo, establecen características de calidad con directiva y de herramienta sobre gestiones de un impacto mejor; tiene una estructura dirigida a la solución de los problemas; guardar coherencia y consistencia estratégica de una empresa. Por ello, la organización de acuerdo a la etapa que designe la alta dirección debe respaldarse en herramientas administrativas, técnicas y de servicio, incluso, se orienta necesariamente hacia el cliente o usuario.

Es importante para la investigación señalar las dimensiones de variable calidad de atención al cliente, al respecto, Vargas & Aldaña (2015), citan a Garvin (1998), quién propuso lo siguiente:

Dimensión1: La conformidad, con un grado del diseño del producto o servicio que cumple normas establecida de su creación, se relaciona con una asociación social que tiene de finalidad el comportamiento, las actitudes y opiniones de los individuos. La conformidad es un procedimiento que determina el ambiente social, los sentimientos, opiniones y conductas de las personas. Por otro lado, Velasco (2013), señala que la conformidad es la estimación de la calidad de un servicio, por ello, es primordial que la calidad de un servicio sea homogéneo.

Dimensión 2: Calidad percibida, está relacionado a los sentimientos de los clientes a su nivel de percepción cuando se le entrega o recibe un servicio o producto, tomando en consideración sus condiciones y requerimientos. Es la calidad percibida desde el usuario sobre los servicios que recibe de parte del estado, además, son los usuarios quienes evalúan y por otro lado son las instituciones o las organizaciones quienes brindan un servicio u ofrecen un producto, el mismo que debe estar de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.

Dimensión 3: Confiabilidad, está dirigida hacia la confianza y como una persona es fiable, da seguridad, por ello, es la garantía de que se está actuando de manera positiva o adecuada o que un producto da la certeza o seguridad. En el mismo sentido Blanco & Lobato (2013), señalan que la confiabilidad va hacia el nivel de satisfacer de usuarios o consumidores quienes de sus expectativas tiene un nivel de percepción sobre un servicio o producto recibido, por esta razón las instituciones deben lograr que los usuarios tengan satisfacción en cuanto a sus necesidades y cubran todas sus expectativas.

Dimensión 4: Rendimiento, se constituye en un indicador del resultado, donde se tiene en cuenta el logro de un objetivo, que para conseguirlo hay que desplegar un determinado esfuerzo ya sea físico o mental, por ello las organizaciones tiene metas que son medibles y buscan alcanzar niveles altos de eficacia y eficiencia.

Dimensión 5: Promoviendo la participación y su competencia, aquí juegan un rol de primer orden el equipo directivo y los profesionales de alcanzar la calidad de atención. Las competencias son las actuaciones que se desarrollan dentro de una organización. Por lo tanto, es importante fomentar, cooperar y comunicar a los colaboradores utilizan para un determinado momento a la altura que se requiere en una realidad concreta. Al respecto (Velasco, 2013), considera que esta dimensión busca promover la participación, la actuación de los empleados de manera que puedan sentirse motivados para realizar sus funciones y conseguir objetivos y metas en una organización en aras de alcanzar a calidad deseada en relación de atención a los usuarios o clientes, donde cumple un rol importante el manual función de una organización.

1.3. Justificación

Justificación Teórica

Se ha realizado el presente estudio con el propósito de describir la variable Calidad de atención y de cómo se lleva a cabo a través de las dimensiones estudiadas: la conformidad, calidad percibida, confiabilidad, rendimiento y participación y competencia. De este modo, se podrá determinar en qué forma está involucrada la Calidad de atención en el desarrollo del Programa Nacional Cuna Más, incluso, en los colaboradores.

Justificación Práctica

El trabajo de investigación encuentra su justificación práctica, en que al realizarse se podrá describir la importancia de la calidad de atención en el Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más donde se ha realizado el estudio, pudiendo conocer la relevancia de la variable dentro de un óptimo servicio como un modelo que garantice su valor sostenido.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

- ¿Cuál es la importancia de la calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la importancia de la dimensión conformidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021?
- ¿Cuál es la importancia de la dimensión calidad percibida a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021?
- ¿Cuál es la importancia de la dimensión confiabilidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021?
- ¿Cuál es la importancia de la dimensión rendimiento a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021?
- ¿Cuál es la importancia de la dimensión participación y competencia a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021?

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

- Describir la importancia de la calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Describir la importancia de la dimensión conformidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.
- Describir la importancia de la dimensión calidad percibida a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.
- Describir la importancia de la dimensión confiabilidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.
- Describir la importancia de la dimensión rendimiento a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.
- Describir la importancia de la dimensión participación y competencia a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Se aplicó el enfoque cuantitativo sustentado teóricamente en Hernández et al. (2014), quién señala que una perspectiva cuantitativa, permite que la recolección de datos es útil para demostrar las hipótesis, para realizar un análisis estadístico y estimación numérica y de esa manera fijar modelos de comportamiento y acreditar teorías.

Por su alcance es una investigación descriptiva, sustentada en Hernández et al., (2014), señalan que una investigación descriptiva, intenta precisar propiedades, particularidades de perfiles de un individuo, comunidades, conjuntos, que está sometido a un estudio. Su utilidad está en que puede manifestar con exactitud las dimensiones o ángulos de un determinado suceso de comunidad de con contexto.

2.2. Diseño de investigación

Se realizó el diseño no experimental, transversal, sustentado en Hernández et al., (2014), quienes sostienen que estos diseños tienen el objetivo de indagar incidencias, niveles y modalidades con una variable o más de una población. Por ello, se puede aplicar una o más variables a un grupo de individuos, objetivos, circunstancias y de esa manera realizar la descripción.

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), el diseño transversal son estudios que recolectan datos en un solo momento y sus propósitos pueden variar entre las siguientes opciones: analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado; evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo y/o; determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

2.3. Población y muestra

Población

Hernández et al., (2014), refieren que la población es un grupo que tienen relación con distintas definiciones. Es por ello, que las poblaciones deberían estar manifestarse por característica de contenido, lugar y tiempo. El tamaño de la población es de 172 usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.

Muestra

Hernández et al., (2014), especifican la muestra como un subgrupo de una población de interés permitiendo recolectar datos. Considerando esta definición se concluye que una muestra es una parte del todo, es decir, del universo o población se extrae una cantidad de participantes para el desarrollo de una investigación por ser representativa.

Muestreo no probabilístico

Para los autores Hernández & Mendoza (2018), un muestreo no probabilístico es una muestra dirigida, es decir, un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad. Según Cuesta (2009), se llama muestreo no probabilístico a la técnica cuyas muestras se obtienen de un proceso en el que no todos los individuos tienen las mismas oportunidades de ser seleccionados, pues no es un proceso aleatorio; lo que significa que se selecciona a los encuestados según su accesibilidad, criterio personal e intención del investigador.

Para el presente estudio se ha determinado un muestreo no probabilístico por conveniencia, la misma que está conformada por 70 usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Cómo técnica para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Al respecto Monje (2011), manifiesta que las encuestas se efectúan a través de una muestra representativa de la población y que se le denomina encuesta por muestreo y que permite estudiar hechos o características que las personas entrevistadas muestra su disposición a informar. En relación a los instrumentos de medición, Hernández et. al., (2014) señalan que son procesos que se utiliza para inspeccionar información de la variable que están en mente, de los cuales halla el cuestionario.

Además, se utilizó para el siguiente estudio un instrumento con 5 opciones de respuesta. Se realizó la encuesta con 20 preguntas, así mismo se aplicaron a 70 personas, proponiendo recoger información acerca de la calidad de atención que reciben por parte del Programa Nacional Cuna Más Cajamarca. La encuesta estuvo organizada por 4 preguntas por la variable y dimensiones, sumando un total de 20 ítems, cuyas respuestas están organizadas en una escala tipo Likert.

Tabla 1

Escala de medición de la encuesta

Escala	Respuesta
1	Muy satisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Muy Satisfecho

2.5. Validez y confiabilidad de información

Validez

Para definir la validez y confiabilidad de los instrumentos, se manejó la opinión y aprobación de expertos de la carrera profesional de administración universidad superior de estudios UPN.

Tabla 2

Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario Calidad de Atención

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Adrián Colomer Winter	Aplicable
2	Doctora	Mónica Regalado Chamorro	Aplicable

Confiabilidad

Hernández et al., (2014), confirman que la confiabilidad del instrumento se precisa como resultado a la aplicación de recolección de datos, en efecto la aplicación del instrumento de información al sujeto sobre los resultados, de modo que el instrumento de resultados es confiable.

Tabla 3

Niveles de fiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Muy Satisfecho

Adaptado de Hernández et. al., (2014)

Tabla 4

Nivel de fiabilidad según Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	20

2.6. Procedimiento y análisis de datos

El procedimiento se solicitó una autorización a la Universidad Privada del Norte para realizar la encuesta, permitiéndonos no tener ningún inconveniente para aplicar la encuesta ya que se solicitó los permisos necesarios previamente, la encuesta se elaboró en un periodo de 15 días laborables, teniendo un promedio de 15 minutos para contestar la encuesta por persona.

Por otro lado, se obtuvo el consentimiento y autorización y la autorización competente para aplicar el instrumento, se ejecutó a ordenar la información en el programa SPSS versión IBM 26 y en el Excel, donde permitió elaborar realizar tablas que estiman resultados finales de la variable y dimensiones, así mismo, la redacción del informe fue elaborado en el paquete Office 2016.

Los resultados numéricos fueron obtenidos del instrumento, en este caso, el cuestionario, donde se procedió a clasificar y codificar la aplicación del análisis de cuantitativo, una vez acumulados los datos primarios. Posterior al procesamiento de la información, los resultados se muestran en un esquema de tablas con sus respectivas medidas, a las cuales se les ha calculado su porcentaje para ser expuestos en forma conveniente.

2.7. Aspectos éticos de la investigación

Se ha citado las fuentes que fueron citas y consultadas, considerando la investigación, además tomando en cuenta la autorización de la universidad en estudio para recolectar información importante, que será aprovechar los fines académicos, que está basado como un método científico, teniendo en cuenta los valores del investigador a observar los resultados adquiridos sin ser alterados los datos reales.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 5

Frecuencia de cantidad de encuestados respecto calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	70	100,0	100,0	100,0

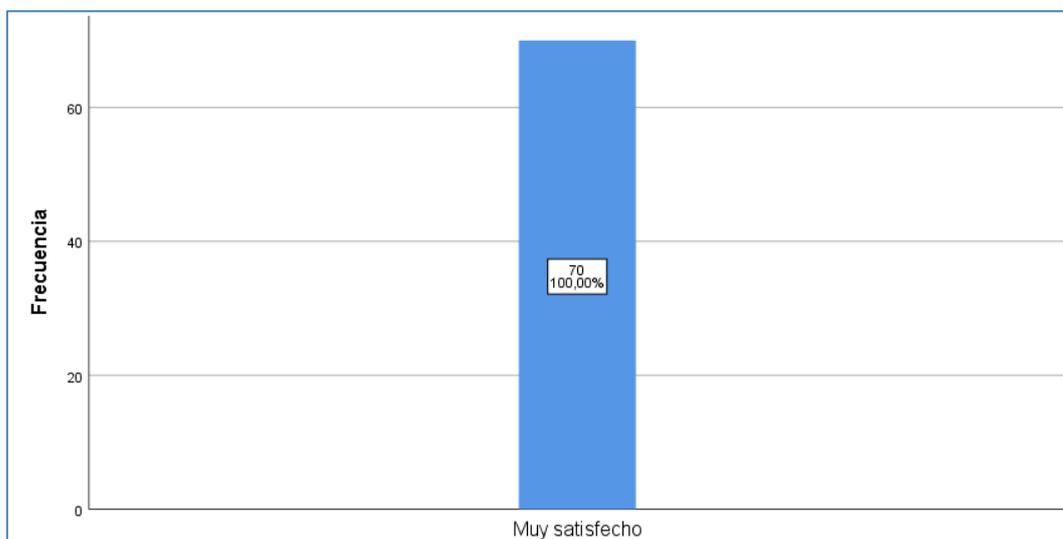


Figura 1. Cantidad de encuestados respecto a la calidad de atención

Interpretación: de acuerdo a la tabla 5, los resultados obtenidos evidencian que el 100% de los encuestados señalan que la calidad de atención es importante para los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más.

Tabla 6

Conformidad a los usuarios Programa Nacional Cuna Más, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	70	100,0	100,0	100,0

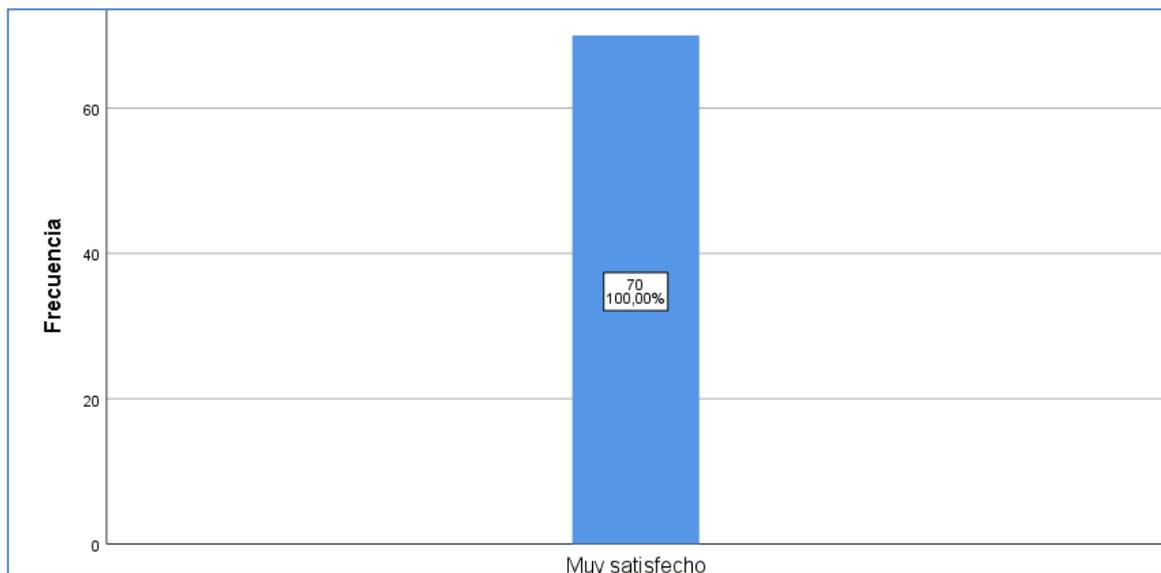


Figura 2. Conformidad de los usuarios

Interpretación: de acuerdo a la tabla 6, los resultados obtenidos evidencian que el 100% de los encuestados señalan que están conformes con la calidad de atención recibida en el Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más.

Tabla 7

Calidad percibida a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	70	100,0	100,0	100,0

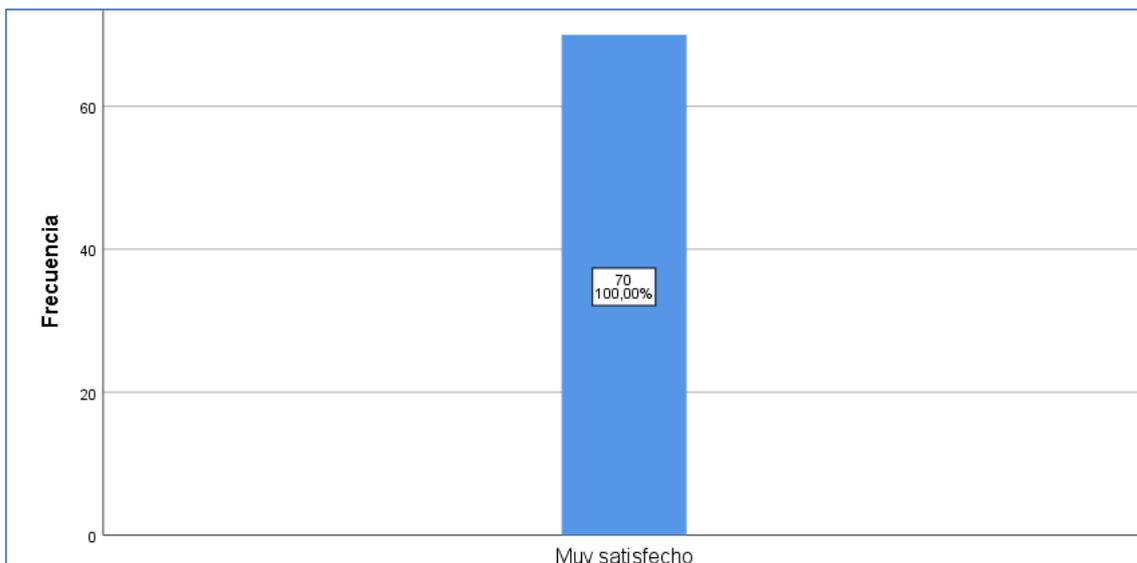


Figura 3. Calidad percibida por los usuarios

Interpretación: de acuerdo a la tabla 7, los resultados obtenidos evidencian que el 100% de los encuestados señalan la importancia de la calidad percibida a los usuarios en el Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más.

Tabla 8

Confiabilidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	13	18,6	18,6	18,6
	Muy satisfecho	57	81,4	81,4	100,0
Total		70	100,0	100,0	

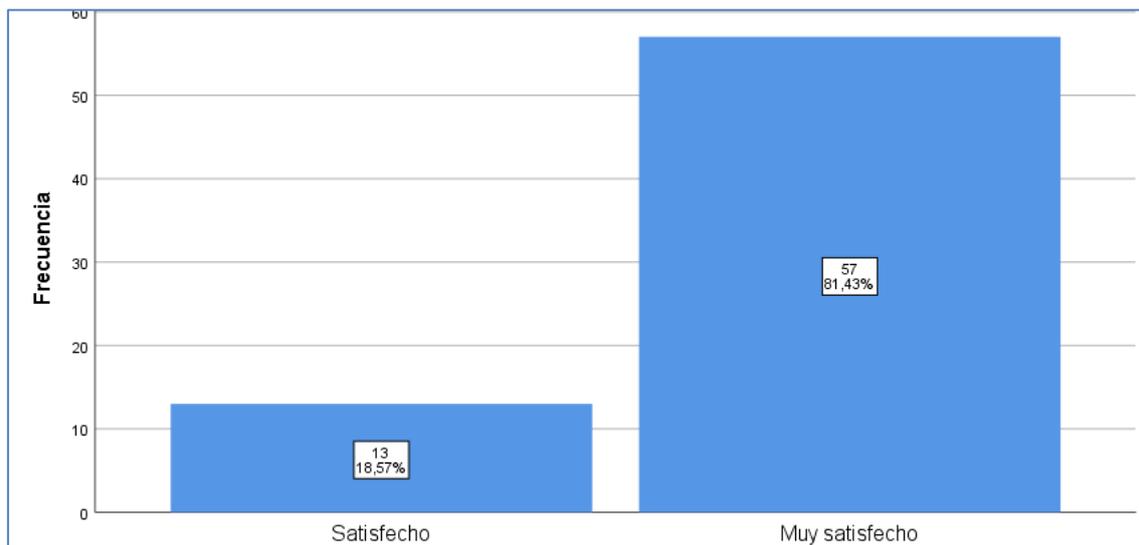


Figura 4. Confiabilidad de los usuarios

Interpretación: En la tabla 8, los resultados obtenidos sostienen que un 18.6% de los encuestados están satisfechos con la confiabilidad del Programa a los usuarios y un 81.4% revela estar muy satisfecho. Por lo tanto, señalan la importancia de la dimensión estudiada.

Tabla 9

Rendimiento a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	6	8,6	8,6	8,6
	Muy satisfecho	64	91,4	91,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

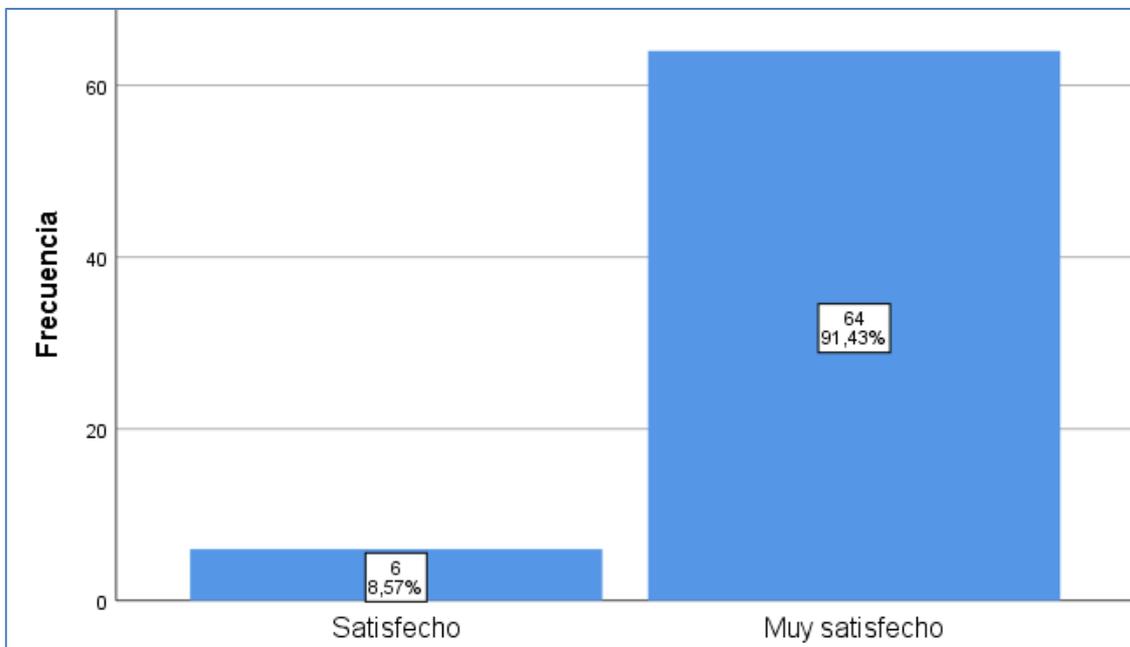


Figura 5. Rendimiento de los usuarios

Interpretación: En la tabla 9, los resultados obtenidos sostienen que un 8.6% de los encuestados están satisfechos con el rendimiento del Programa a los usuarios y un 91.4% revela estar muy satisfecho. Por lo tanto, señalan la importancia de la dimensión estudiada.

Tabla 10

Participación y competencia a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	3	4,3	4,3	4,3
	Muy satisfecho	67	95,7	95,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

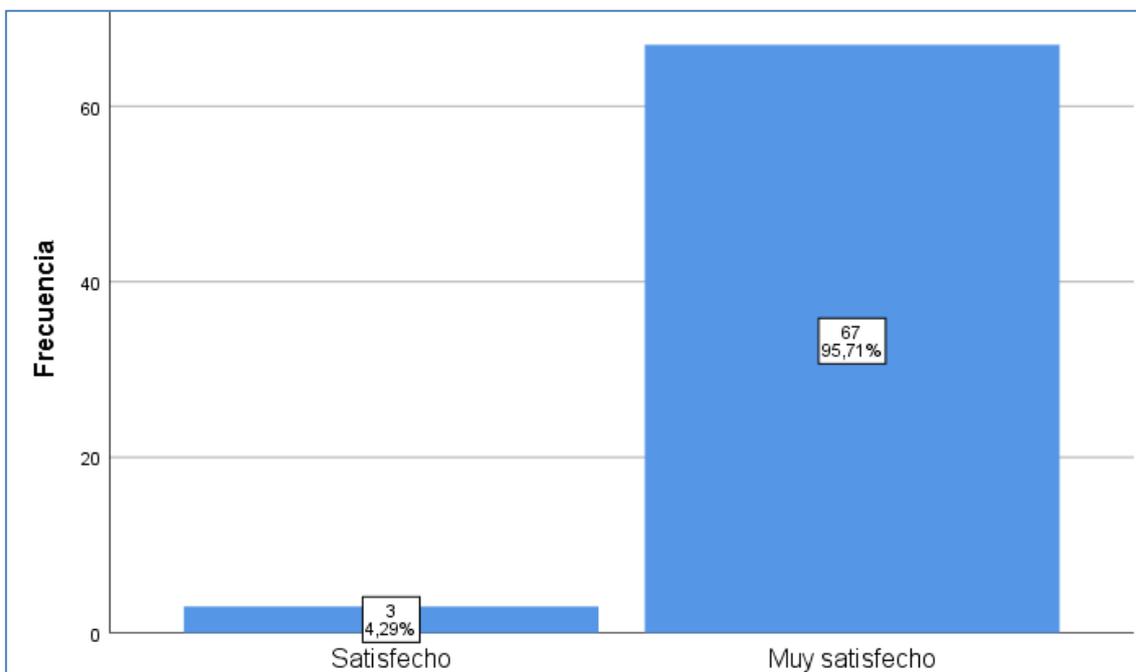


Figura 6. Participación y competencia a los usuarios

Interpretación: En la tabla 10, los resultados obtenidos sostienen que un 4.3% de los encuestados están satisfechos con la participación y competencia del Programa a los usuarios y un 95.7 % revela estar muy satisfecho. Por lo tanto, señalan la importancia de la dimensión estudiada.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión:

Según el objetivo general, se puede observar que el porcentaje obtenido es del 100% de muy satisfecho, es decir que es importante la calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021. Los resultados, guardan relación con la investigación desarrollada por Ávila (2016), en su estudio de la ciudad de Esmeraldas, se analizó la calidad de atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl. Del mismo modo, se determinó que el 98% indican que se encuentran complacidos con la atención recibida por los colaboradores administrativos y con 99% de atención médica por parte del servicio del Centro de salud. En lo referido indican que se brindan una buena atención de los usuarios.

Del mismo modo, se relaciona con la teoría de Anaya (2015), el que, menciona que la calidad de atención busca asegurarse que un servicio sea eficaz y este calificado; asimismo, la calidad de atención es constante y durante el trabajo cotidiano de manera responsable. Por lo tanto, es de calidad cuando satisface al usuario y se toma las previsiones a fin de no cometer errores al brindar un servicio.

Por otro lado, Veritas (2016), considera que la calidad de atención es una habilidad de acuerdo a la prestación determinada de usuarios, la que, involucra a los integrantes de una organización y está encaminado a conocer las posturas del usuario sobre el servicio que recibe. Asimismo, Castañeda (2013), sostiene que la calidad de atención es la eficiencia y eficacia de un servicio prestado, por ello, una institución debe desarrollar un conjunto de funciones; también es la entrega de materiales de un lugar a otro donde lo espera el usuario, quien reconoce la calidad de conformidad a la satisfacción de sus necesidades, considerando

la rapidez con que es atendido y la calidad del servicio que recibe, en fin es una selección de actividades laborales quienes buscan una atención de calidad al usuario

Según el primer objetivo específico, el 100% de los encuestados considera la importancia de la conformidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más 2021. En consecuencia, sus resultados tienen relación con el estudio de Abad & Pincay (2015), lo que, determinó estar conformes con el modelo gestión que comprende a los trabajadores y directivos del seguro.

Asimismo, Vargas & Aldana (2015) señalan que la calidad total se basa en los siguientes principios: Demostración de resultados, Importancia de la capacitación, Muestra lo mejor de cada colaborador, Adelantarse a los potenciales problemas o quejas y Combinar la acción con el conocimiento. También, se establece características de cálida directiva y de un sistema de gestión con impacto alto; tiene una estructura dirigida a la solución de los problemas, guardar coherencia y consistencia con el direccionamiento estratégico de la empresa, lo lidera la alta dirección.

Según el segundo objetivo específico, el 100% de los encuestados considera que es importante la calidad percibida a los usuarios del Comité. Estos resultados tienen relación con el estudio de Marin (2020) que obtuvo un resultado de sus indicadores con un 44.29% de calidad percibida y espera por parte de los usuarios, del mismo modo en las dimensiones de seguridad y empatía con 42,86% y 44.29%, respectivamente, de modo de que el nivel de la calidad de servicios del Programa Nacional Cuna Más en el CIAI, se ubica en el nivel intermedio entre regular y buena atención, de acuerdo a las dimensiones estudiadas.

También, lado, Vargas & Aldana (2015), menciona la teoría sobre la calidad que esta basada en la admisnitración de una organización y validada con la teoría de Armad V. Feigenbaum, el que, afirmó que se centra en el proceso de calidad con funciones administrativas de una organización, es así que se considera la calidad plantea un enfoque

de excelencia orientado hacia los miembros sobre la empresa que son encargados de la calidad y prestación de servicios, requiriendo un compromiso con la alta dirección y en actividades de capacitación.

Además, Delgado & otros (2018), analizan la teoría de Armad V. Feigenbaum, que consiste en el control de calidad total a través de la supervisión del conjunto de relaciones desarrolladas por los trabajadores de una organización y su evolución en cuanto a la calidad de acuerdo a la certificación de estándares de productos s y/o servicios.

Según el tercer objetivo específico, según los resultados el 18.6% están satisfechos y el 81.4% muy satisfechos, es decir, valoran la confiabilidad del programa. Estos resultados tienen concordancia con la investigación de Tenorio (2016), en su estudio identificó los diferentes factores que se encuentran asociados a la calidad de atención del programa Nacional Cuna Más, además, se determinó que los multimicronutrientes que el 20% no son valorados por las madres, asimismo, las cuidadoras tienen criterio de calidad, mostrando su conformidad por los usuarios, sin embargo, existe una cantidad que tienen un descontento en relación con la madres cuidadoras.

Blanco & Lobato (2013), señalan que la confiabilidad va hacia el nivel de satisfacción de los usuarios o consumidores quienes desde sus expectativas tiene un nivel de percepción sobre un servicio o producto recibido, por esta razón las instituciones deben lograr que los usuarios tengan satisfacción en cuanto a sus necesidades y cubran todas sus expectativas.

También, se relaciona con la teoría de Freeman, & Gilbert (2014), los que, señalan que el método permite estimar variaciones de manera permanente, reduciendo al mínimo de error por parte de la producción. Considerando la definición de calidad de atención que diferencia del prototipo de una institución, explicando, el usuario es quien define la cualidad,

es por ello que las organizaciones se someten al veredicto dado por los usuarios o consumidores de sus productos, por ello, los autores determinan que es preciso centrar la misión de una empresa u organización.

Según el cuarto objetivo específico, el 8.6% están satisfechos y el 91.4% muy satisfecho; en ese sentido, valoran la importancia del rendimiento y de los servicios del Programa. Estos resultados se relacionan con el estudio de Vela (2021), donde se puede indicar que, en el tiempo de espera para la atención es de un 66.3 %, , por ello, se cumple según los estándares estimados para el componente con el nivel de calidad de atención.

Lo descrito, no es ajeno a lo encontrado por Huaytan & Ruiz (2019), en su investigación, argumenta que la calidad de atención integral al niño beneficiario del servicio de cuidado el Programa Nacional Cuna Más, el cuidado se encuentra en un nivel medio, evidenciado que se debe reforzar las competencias del cuidado global y supervisión a los usuarios que son beneficiarios en el programa. Para Cordova (2017), en su estudio, consideró un nivel alto en el rendimiento de la calidad de servicio y con un 43% del nivel medio que brinda la empresa.

Según el quinto objetivo específico, el 4.3% está satisfecho y el 95.7% muy satisfecho; por ello, consideran importante la participación y competencia del Programa a los usuarios. De acuerdo a los resultados, los cuales guardan relación con la investigación de Salazar (2016), porque la participación y compromiso de los colaboradores ayudan en la calidad de atención en el Centro, en cuanto a sus dimensiones la calidad hacia sus clientes era buena de acuerdo a los resultados obtenidos.

También, tiene concordancia con la investigación de Paredes (2018), el que, demostró que se tiene una baja calidad de servicio, porque presenta una insatisfacción por parte de los clientes y usuarios internos de la empresa, la baja calidad de servicio se ve

afectado por el sistema que impiden el flujo de operaciones rápido. Se concluye que al interpretar información nos permitira ver el impacto de la calidad de servicio en la entidad financiera.

Al respecto (Velasco, 2013), considera que esta dimensión busca promover la participación y la actuación de los empleados que puedan sentirse motivados para realizar sus funciones y conseguir objetivos en una organización para alcanzar la calidad deseada en relación de atención a los usuarios o clientes, donde cumple un rol importante el manual función de una organización.

Es importante recordar las dimensiones de calidad de atención que requieren ser fortalecidas, como es el caso de la dimensión participación y competencias, la misma según la tabla 10, muestra que 3 personas están satisfechas con porcentaje de 4.3% y 67 personas están muy satisfechos de 95.7 con porcentaje total del 100%. lo que implican que está con buena atención sin embargo se puede lograr un mejor nivel óptimo. Pese al nivel alto de percepción de la variable, reflejada en los anexos 1 y 3, aun quedando algo para fortalecer en cuanto al manejo de las dimensiones. También es importante mejorar el nivel de calidad de atención.

Limitaciones

En la elaboración de la presente investigación, se presentaron ciertas limitaciones que han sido superadas para no perjudicar el riesgo del desarrollo de la misma, referida al tiempo el cual resultó muy corto, porque elaborar el cuestionario se tuvo que buscar expertos que puedan validarlo para ser aplicados. Por otro lado, la poca disposición de los colaboradores para el estudio.

Implicancias

De acuerdo a resultados y conclusiones presentadas en la investigación, se presenta las implicancias que pueden ser:

Implicaciones teóricas, que nos ha permitido abordar los temas de calidad de atención para indagar sobre el nivel de satisfacción que presenta el programa, del mismo modo, contribuir a llenar el vacío empírico que nos encontramos en la materia sobre la satisfacción que tienen los usuarios, midiéndolo con las dimensiones de la variable. Además, de aportar desde un punto teórico y empírico, una perspectiva contingente sobre la calidad de atención.

Implicancia metodológica, este trabajo de investigación servirá de base para futura investigaciones, siéndoles útil como antecedente de estudio, facilitando también a diferentes programas de apoyo social, en ámbito en el que es necesario una aplicación de herramientas que sean probadas y de carácter científico.

Implicancias prácticas, las conclusiones del estudio permiten la toma de decisiones en programas que brindan atención al público, es decir ofrecen un marco referencial que no solo se analizan las variables de la investigación, sino también el efecto que puede tener en los programas de apoyo.

4.2 Conclusiones

Contrastando los resultados de la investigación el logro de los objetivos, se ha logrado obtener los siguientes resultados:

Primera: Con relación al objetivo general: describir la importancia de la calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, de los resultados obtenidos en la investigación, se constató que si se cumple con el objetivo general en donde se evidenció que los usuarios afirman estar muy satisfechos. Por lo tanto,

valoran la importancia de la calidad de atención respaldada por la conformidad, calidad percibida, confiabilidad, rendimiento y, participación y competencia.

Segunda: Con relación al primer objetivo específico, describir la importancia de la conformidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, de los resultados obtenidos en la investigación se constató que el 100% de los usuarios consideran importante la conformidad del Programa y del fortalecimiento del trabajo recibido.

Tercera: Con relación con el segundo objetivo específico, describir la importancia de la calidad percibida a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, de los resultados obtenidos en la investigación, se constató que el 100% de los usuarios consideran que es importante la calidad percibida del programa.

Cuarta: Con relación con el tercer objetivo específico, describir la importancia de la confiabilidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, de los resultados obtenidos en la investigación, se constató que el 81.4% de los usuarios consideran importante la confianza y seguridad con el servicio que se brinda en el programa.

Quinta: Con relación con el cuarto objetivo específico, describir la importancia del rendimiento a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, de los resultados obtenidos en la investigación, se constató que el 91.4% de los usuarios señalan la importancia del rendimiento para alcanzar los objetivos propuestos por el Programa Nacional Cuna Más.

Sexta: Con relación con el quinto objetivo específico, describir la importancia de la participación y competencia a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, de los resultados obtenidos en la investigación, se constató

que el 95.7% de los usuarios señalan que es importante la participación de los colaboradores del Programa por el trabajo en equipo realizado.

Recomendaciones

Primera: Al sector administrativo, se le recomienda que continúe fortaleciendo la calidad de atención a los usuarios a fin de mejorar la atención hacia los usuarios siendo buena y que los colaboradores tengan una impresión del programa.

Segunda: Al sector administrativo, se le recomienda implementar capacitaciones a los trabajadores, con estudios relacionados a su carrera, con el fin de mantener un buen conocimiento y motivación de sus trabajadores.

Tercera: Al sector administrativo, se le recomienda tener técnicas de soporte socioemocional, con el fin de mantener las ganas para trabajar, para que ellos se encuentren con motivación y adecuado comportamiento el cual puede ser provocado por el trabajo y posiblemente por pandemia de la COVID-19.

Cuarta: Al sector administrativo, se le recomienda desarrollar cursos o talleres que promueven ser empáticos, proactivos, facilidad de escucha, trabajo de equipo y mantener un buen clima laboral, mejoran la calidad de atención.

Quinta: Al sector administrativo, se le recomienda identificar a los usuarios que se encuentren insatisfechos, les permitirán ver lo errores y de esta manera encontrar sugerencias y mejoras.

Sexta: Al sector administrativo, se le recomienda en un tiempo futuro la implementación de las TIC.

REFERENCIAS

- Abramo, L., Cecchini, S., & Morales, B. (2019). Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: aprendizaje desde América Latina y El Caribe. Noruega: Liros de CEPAL. Recuperado el 20 de octubre de 2021, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf
- Ávila, T. (2016). Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. Recuperado de: [2021https://r.search.yahoo.com/_ylt=A0geKYluRYNhKJIAJtXNyoA;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZANQSFhBRDRUXzEEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1636021742/RO=10/RU=https%3a%2f%2frepositorio.pucese.edu.ec%2fbitstream%2f123456789%2f698%2f1%2fAVILA%2520BUSTOS%2520TANIA%2520XIMENA.pdf](https://r.search.yahoo.com/_ylt=A0geKYluRYNhKJIAJtXNyoA;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZANQSFhBRDRUXzEEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1636021742/RO=10/RU=https%3a%2f%2frepositorio.pucese.edu.ec%2fbitstream%2f123456789%2f698%2f1%2fAVILA%2520BUSTOS%2520TANIA%2520XIMENA.pdf)
- Abad, M., & Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de Gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* (tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Anaya, J. (2015). *Logística Integral: La Gestión Operativa de la Empresa* (5° ed.). (L. P. Empresa, Ed.) Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Recuperado de: <https://pdfcoffee.com/logistica-integral-5ta-edic-julio-anaya-tejero-5-pdf-free.html>
- Boza, R., & Solano, E. (2016). “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de

Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016". San José, Costa Rica.

Carreño, A. (2011). *Logística de la A la Z* (1° ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial de la PUCP.

Recuperado de: <https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/ciencias-e-ingenieria-/153-logistica-de-la-a-a-la-z.html>

Castañeda, V. (2013). *Manual Práctico Para la Gestión de Almacenes* (2° ed.). Lima, Perú:

CEPREACCSA E.I.R.L. Recuperado de: <http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4792>

Cordova, L. (2017). Nivel de calidad de servicio de la empresa MACGA SAC, usando el

modelo seval en la ciudad de Cajamarca. 2017. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12659/Cordova%20Ayac%20C%20Liliana%20Mardeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado, D., Meléndez, Y., Meneses, Y., & Tapia, P. (2018). Administración de la calidad

total: análisis crítico de la Teoría de Feigenbaum. *Global Business Administration Journal* 2. Recuperado de: <https://prezi.com/p/7pqp1rqm6jfg/teoria-de-la-calidad-basada-en-la-administracion-de-la-organizacion-de-armand-v-feigenbaum/>

Foo, L., & Imtiaz, H. (4 de abril de 2018). Los programas de protección social ayudan a

millones de personas a salir de la pobreza, pero persisten brechas de cobertura. (B. AIF, Ed.) *Banco Mundial*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/04/social-safety-net-programs-help-millions-escape-poverty-but-coverage-gaps-persist>

Gonzalez, H. (2021). Calidad de la atención. (P. d. Copyright © 1979-2021, Ed.) *Atlantic*

International University. Recuperado de: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Recuperado de :<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Huaytan, Y., & Ruiz, M. (2019). *Calidad de atención integral brindada por madres cuidadoras a niños menores de 3 años, beneficiarios del programa Nacional Cuna Más - Huánuco*. Huánuco. Recuperado de: file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Calidad_de_atencion_integral_brindada_por_madres_c.pdf
- INEI. (2021). *Pobreza monetaria alcanzó al 30,1% de la población del país durante el año 2020*. Estadística: Nota de prensa, Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima, Lima. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-alcanzo-al-301-de-la-poblacion-del-pais-durante-el-ano-2020-12875/>
- Marin, K. (2020). *Calidad de servicios del programa cuna más en el centro Infantil de atención integral de Salcedo - 2017*. Puno, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14295/Marin_Pancca_Katerin_Vanecsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejia, R., & Godoy, C. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento.
- MIDIS. (2016). *Resolución Ministerial N° 122-2016-MIDIS*. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima. Recuperado de: https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13274/PLAN_13274_2016_MOP_PNCM_2016-RM_122_2016_MIDIS.PDF

- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa ybcualitativa: guía didáctica.
- Mora, L. (2019). *Indicadores de gestion logistica* (2° ed.). Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES. Recuperado de:
https://www.academia.edu/40436634/Indicadores_de_gestion_logistica_2da_Edicion_Luis_Anibal_Mora_Garcia_FREELIBROS_ORG_120190924_104043_1mh2dv7
- Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Perú. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16156>
- Paredes, C. (2018). *Impacto de la calidad de Atención en la satisfacción de los clientes internos del área de Back Office mercado de Capitales en Scotiank Perú S.A.* Piura, Perú. Recuperado de:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3638/TSP_AE_013_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, D. (2016). Diagnóstico de la calidad de atención al cliente en la empresa proyectos ña Selva S.R.L. de la ciudad de Jaén - Cajamarca 2016. Recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6222/Perez%20Ocupa%20Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, W. (2016). *Repercusión de la calidad de la atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del centro de Salud Independencia Arequipa a 2013.* Arequipa. Recuperado de:
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5585/B3.1355.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salvador, M. (2014). Evaluación de la calidad de atención de la salud en primer nivel de la ciudad de México y su relación con la satisfacción de los pacientes usuarios y destinatarios del mismo. México. Recuperado de: https://r.search.yahoo.com/_ylt=A0geK9omHXphjG0AMWBXNyoA;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1635421607/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.researchgate.net%2fpublication%2f299362166_EVALUACION_DE_LA_CALIDAD_DE_ATENCION_DE_LA_SALUD_EN_EL_PRIMER_NIVEL

Sánchez, F., & Arévalo, J. (2016). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario de consulta general en la unidad básica de atención (uba) coomeva eps-manga*. Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11227/7913>

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2014). *Administración*. México: EBOOKS ACADÉMICOS. Recuperado de: https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

Tenorio, S. (2016). *Calidad de atención en el servicio alimentario del programa cuna más en el distrito de Huamanquiquia – Víctor Fajardo - Ayacucho 2016*. Huancayo Perú.

Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y servicios: conceptos y herramientas* (3° ed.). (U. d. Sabana, Ed.) Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Vela, J. (2021). *Calidad de atención de los usuarios externos del puesto de la salud de Huayana Apurímac - 2017*. Recuperado de:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velasco, J. (2013). *Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica*. Madrid, España: Editores Pirámide. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=302668>

Veritas, B. (2016). *Logística Integral* (4° ed., Vol. 816). FC-editorial-Fundación Confemetal. Recuperado de: <http://www.tecno-libro.es/editorial/fc-editorial-fundacion-confemetal/24/>

ANEXOS

Anexo 1:

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCRETA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
CALIDAD DE ATENCIÓN	Vargas y Aldana (2014), Son los valores y virtudes que practican las personas de una organización, ya sea en el ámbito interno o externo, por lo tanto son las personas las que crean la cultura organizacional y son sus valores los que lo representan.	Atención de calidad se refiere a que un servicio cumple con las expectativas que los usuarios tienen sobre el servicio que reciben.	Conformidad	- Comportamiento - Actitudes. - Servicio.	Cuestionario
			Calidad percibida	- Rapidez - Amabilidad - Requerimientos - Condiciones	
			Confiabilidad	- Satisfacción. - Seguridad - Confianza - Expectativas	
			Rendimiento	- Involucramiento - Beneficio - Eficiencia - Eficacia	
			Participación y competencia	- Conocimiento - Motivación - Calidad deseada - Respeto a las normas	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA “Calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuál es la importancia de la calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es la importancia de la dimensión conformidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021? ¿Cuál es la importancia de la dimensión calidad percibida de los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021? ¿Cuál es la importancia de la dimensión confiabilidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021? ¿Cuál es la importancia de la dimensión rendimiento a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021? ¿Cuál es la importancia de la dimensión participación y competencia a los usuarios del Programa Nacional Cuna Más, 2021?</p>	<p>General: Describir la importancia de la calidad de atención a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021</p> <p>Específicos: Describir la importancia de la dimensión conformidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021 Describir la importancia de la dimensión calidad percibida a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021 Describir la importancia de la dimensión confiabilidad a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021 Describir la importancia de la dimensión rendimiento a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021 Describir la importancia de la dimensión participación y competencia a los usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021</p>	Calidad de atención.	<p>Conformidad</p> <p>Calidad percibida</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Rendimiento</p> <p>Participación y Competencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento - Actitudes - Servicio - Rapidez - Amabilidad - Requerimientos - Condiciones - Satisfacción. - Seguridad - Confianza - Expectativas. - Involucramiento - Beneficio - Eficiencia - Eficacia - Conocimiento - Motivación - Calidad deseada - Respeto a las normas 	<p>Tipo de investigación Es una investigación cuantitativa y de nivel descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación Es de carácter no experimental - transversal.</p> <p>Población Conformada por un total de 172 usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más 2021.</p> <p>Muestra Muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 70 usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más, 2021.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Encuesta acerca de la Calidad de Atención

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL COMITÉ DE GESTIÓN CRUZ DE MOTUPE DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, 2021.

IMPORTANTE: Se le hace de conocimiento que la información que usted consignan en el presente cuestionario es estrictamente confidencial, es anónimo, es decir no colocará su nombre. Los datos serán utilizados solo para fines de estudio.

PARTE 1

PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

1. Grupo Etario: Madre

Adolescente (14 a 19):

Adulta joven (20 a 39):

Adulta media (40 – 49)

Adulta madura (50 a 59)

2. Estado civil:

Soltera:

Conviviente:

Casada:

Viuda:

Divorciada:

3. Grado de instrucción:

Primaria incompleta:

Primaria completa:

Secundaria incompleta:

Secundaria completa:

Superior Incompleta:

Superior Completa:

4. Actividad a la que se dedica

Cuidado de la casa:

Actividades Agrícolas:

Crianza de animales menores:

Ganadería:

Empleado público:

Empleado en empresa privada:

PARTE II

Estimados usuarios del Comité de Gestión Cruz de Motupe del Programa Nacional Cuna Más 2021: A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente su percepción sobre la “Calidad de Atención” en su condición de usuarios de dicho programa.

- 5) Muy satisfecho 4) Satisfecho 3) Ni satisfecho ni insatisfecho 2) Insatisfecho
1) Muy insatisfecho.

N°	N – CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Conformidad						
1	Se siente satisfecho(a) con el servicio que recibe de parte del Programa Nacional Cuna Más.					
2	Considera usted que la atención por parte de los encargados del programa Cuna Más es proactiva y empática					
3	Se siente satisfecho(a) con las actitudes que ponen de manifiesto los encargados del Programa Nacional Cuna Más en sus visitas domiciliarias y consejería.					
4	Se siente satisfecho(a) con el comportamiento que muestran los encargados del programa Nacional de Cuna Más, en sus visitas domiciliarias y consejería.					
Dimensión 2: Calidad Percibida						
5	Considera que las actividades de prevención y tratamiento de la anemia son oportunas.					
6	Las actividades de seguimiento y sensibilización a madres de familia se realizan de manera amable.					
7	Las actividades de acompañamiento familiar de niñas y niños con anemia cubren sus expectativas y requerimientos.					
8	Considera que las actividades de control de crecimiento y desarrollo oportuno cumple con las condiciones de calidad.					
Dimensión 3: Confiabilidad						
9	Las actividades de prevención y tratamiento de anemia le brindan seguridad.					
10	Las actividades de visitas domiciliarias y consejería las considera satisfactorias.					
11	Las actividades de promoción de consumo de agua segura y lavado de manos cubren sus expectativas					
12	Las actividades de control de crecimiento y desarrollo oportuno le brindan confianza.					
Dimensión 4: Rendimiento						
13	Las actividades de prevención y tratamiento de la anemia las considera eficiente.					

14	Se siente involucrado(a) con las actividades de promoción de consumo de agua segura y de lavado de manos.					
15	Las actividades de control de crecimiento y desarrollo oportuno las considera beneficiosas.					
16	El seguimiento y sensibilización a madres las considera eficaz y eficiente.					
Dimensión 5: Participación y Competencia						
17	Las actividades de visitas domiciliarias y consejería son motivadoras.					
18	Las actividades de seguimiento y sensibilización a madres brindan los conocimientos que necesitan.					
19	Las actividades de promoción de consumo de agua segura y lavado de manos fomentan hábitos de vida saludable.					
20	Las actividades de acompañamiento familiar son de calidad y generan protección a los niños.					

¡GRACIAS POR SU TIEMPO BRINDADO!

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

REGALADO CHAMORRO, MONICA ELIZABETH

TITULO Y GRADO

Doctor () Magister () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

16 NOVIEMBRE 2021

Título de la Investigación

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD E ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL COMITÉ DE GESTIÓN CRUZ DE MOTUPE DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, 2021"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del



TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Colomer Winter Adrian

TITULO Y GRADO

Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

15-11-2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD E ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL COMITÉ DE GESTIÓN CRUZ DE MOTUPE DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS 2021"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.



Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		X		

Sugerencias:

Adrian

Firma del