

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA**



**TESIS**

---

**“Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa cuna más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholon-2025”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**AUTOR: Campomanes Haro, Juan Kelvin**

**ASESORA: Correa Chuquiyauri, Dania Alida**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2025**

U

D

H



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72611467

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22515697

Grado/Título: Título de máster en gobierno y gerencia en salud (grado de maestro)

Código ORCID: 0000-0001-9221-3721

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Ruiz Aquino, Mely Meleni	Maestra salud pública y gestión sanitaria	42382901	0000-0002-8340-7898
2	Leiva Yaro, Amalia Verónica	Doctora en ciencias de la salud	19834199	0000-0001-9810-207X
3	Salazar Rojas, Celia Dorila	Magister en educación gestión y planeamiento educativo	22415399	0000-0002-0562-3712



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:30 horas del día 03 del mes de diciembre del año dos mil veinticinco, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| • MG. MELY MELENI RUIZ AQUINO         | - PRESIDENTE  |
| • DRA. AMALIA VERONICA LEIVA YARO     | - SECRETARIO  |
| • MG. CELIA DORILA SALAZAR ROJAS      | - VOCAL       |
| • DR. NICOLAS MAGNO FRETTEL QUIROZ    | - ACCESITARIO |
| • MG. DANIA ALIDA CORREA CHUQUIYAUARI | - ASESORA     |

Nombrados mediante Resolución N° 4839-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA CUNA MÁS PERCIBIDO POR MADRES DE NIÑOS BENEFICIARIOS. DISTRITO CHOLON-2025"; presentado por el(la) Bachiller en Enfermería: Juan Kelvin CAMPOMANES HARO, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por Unanimitad con el calificativo cuantitativo de 1.5 y cualitativo de Bueno.

Siendo las, 1.3 horas del día 03 del mes de Diciembre del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

**PRESIDENTE**

MG. MELY MELENI RUIZ AQUINO  
Cod. 0000-0002-8340-7898  
DNI: 42382901

**SECRETARIO**

DRA. AMALIA VERONICA LEIVA YARO  
Cod. 0000-0001-9810-207X  
DNI: 19834199

**VOCAL**

MG. CELIA DORILA SALAZAR ROJAS  
Cod. 0000-0002-0562-3712  
DNI: 22415399



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JUAN KELVIN CAMPOMANES HARO, de la investigación titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA CUNA MÁS PERCIBIDO POR MADRES DE NIÑOS BENEFICIARIOS. DISTRITO CHOLON - 2025", con asesor(a) DANIA ALIDA CORREA CHUQUIYAURI, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 3298-2023-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 14 de noviembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004



## INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

16%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

6%

2

[repositorio.udh.edu.pe](https://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

3

[repositorio.unheval.edu.pe](https://repositorio.unheval.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Nacional del Centro  
del Peru

Trabajo del estudiante

2%

5

[repositorio.une.edu.pe](https://repositorio.une.edu.pe)

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## **DEDICATORIA**

A Dios, por concederme el privilegio de la vida y la salud, y por ser la luz que guía mis pasos hacia un horizonte lleno de esperanza.

A mi madre, por ser el sostén firme e incondicional que me ha acompañado cada etapa de mi vida, brindándome fuerza y amor para alcanzar mis metas.

A mi señorita enamorada, por haber estado presente desde que nuestros caminos se cruzaron, motivándome con ternura y convicción, y siendo un apoyo constante en mi crecimiento personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por iluminar mi camino, brindarme fortaleza y acompañarme como guía y refugio en cada etapa de mi formación profesional.

Al Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco, por la sólida preparación académica que me ha proporcionado a lo largo de toda mi trayectoria universitaria.

A mi asesora, Mg. Dania Alida Correa Chuquiyauri, por su valiosa orientación, por compartir generosamente sus conocimientos y por acompañarme con compromiso en el desarrollo de esta tesis.

A mi madre y a mi compañera sentimental, por ser pilares fundamentales en este proceso, cuyo apoyo constante ha sido esencial para alcanzar este logro.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS .....	IX
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	XII
CAPÍTULO I .....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. DESCRIPCIÓN PROBLEMÁTICA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	17
1.3. OBJETIVOS .....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
CAPÍTULO II .....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	24
2.2. BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD TOTAL DE DEMING .....	25
2.2.2. TEORÍA DE CUIDADO DE SWANSON .....	25



2.2.3. EL MODELO SERVQUAL.....	26
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	26
2.3.1. CALIDAD .....	26
2.3.2. CALIDAD DE ATENCIÓN .....	27
2.3.3. ELEMENTOS TANGIBLES.....	27
2.3.4. FIABILIDAD .....	27
2.3.5. CAPACIDAD DE RESPUESTA .....	28
2.3.6. SEGURIDAD.....	28
2.3.7. EMPATÍA .....	28
2.3.8. PROGRAMA CUNA MÁS. ....	29
2.3.9. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS.....	29
2.3.10. TRABAJO DE LAS FACILITADORAS.....	30
2.4. HIPÓTESIS .....	32
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	32
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS .....	32
2.5. VARIABLES.....	34
2.5.1. VARIABLE PRINCIPAL.....	34
2.5.2. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN .....	34
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	35
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA .....	38
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.1.1. ENFOQUE .....	38
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	39
3.1.3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.2.1. POBLACIÓN .....	39
3.2.2. MUESTRA .....	39
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	40
3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.3.3. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS..	41

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	43
3.4.1. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE DATOS .....	43
3.5. ASPECTOS ÉTICOS.....	45
CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS.....	47
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	47
4.2. CONTRASTE Y PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	55
CAPÍTULO V.....	61
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	61
CONCLUSIONES .....	64
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales de la madre y del niño del programa Cuna Más beneficiarios del distrito de Cholóń-2025 .....	47
Tabla 2. Medidas de tendencia central de las características generales de la madre y del niño del programa Cuna Más beneficiarios del distrito de Cholóń-2025 .....	48
Tabla 3. Distribución de los ítems de la evaluación de la calidad de atención en el servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más beneficiarios del distrito de Cholóń-2025 .....	49
Tabla 4. Calidad de atención global y sus dimensiones del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholóń-2025 .....	53
Tabla 5. Comparación de las proporciones de la calidad de atención global del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholóń-2025 .....	55
Tabla 6. Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholóń-2025 .....	56
Tabla 7. Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión fiabilidad del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholóń-2025.....	57
Tabla 8. Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholóń-2025.....	58
Tabla 9. Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión seguridad del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholóń-2025 .....	59
Tabla 10. Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión empatía del servicio de acompañamiento a familias del programa	

Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholón- 2025.....	60
--	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	80
ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	83
ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	84
ANEXO 4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	86
ANEXO 5 CONSTANCIA DE VALIDACIÓN .....	89
ANEXO 6 BASE DE DATOS.....	93
ANEXO 7 DOCUMENTOS DE PERMISO Y DE RESPUESTA PARA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO .....	98

## RESUMEN

**Objetivo.** Identificar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholon – 2025. **Método.** Fue un estudio de tipo observacional, prospectivo, no experimental, transversal, descriptivo, de enfoque cuantitativo. Con una muestra de 100 madres beneficiarias de dicho programa. **Resultados.** En cuanto a la calidad percibida de la atención del programa Cuna Más el 68% percibe como regular, el 52% califica como calidad de atención dimensión elementos tangibles deficiente, en la calidad de atención dimensión fiabilidad, el 52% percibe como regular. En la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta, el 50% fue regular y a la vez deficiente. En la calidad de atención dimensión seguridad, el 56% fue regular y en la calidad de atención dimensión empatía el 60% de las madres lo percibe como regular. **Conclusión.** La calidad de atención percibida por las madres pertenecientes del programa de Cuna Más del distrito de Cholon fue regular.

**Palabras clave:** Calidad, atención, atención de servicio, familia, programa de desarrollo.



## **ABSTRACT**

**Objective.** To identify the quality of care provided by the Cuna Más Program's family support service as perceived by mothers of beneficiary children in the district of Cholon – 2025. **Method.** This was an observational, prospective, non-experimental, cross-sectional, descriptive study with a quantitative approach. The sample consisted of 100 beneficiaries of the program. **Results.** Regarding the perceived quality of care provided by the Cuna Más program, 68% rated it as fair, 52% rated the quality of care in terms of tangible elements as poor. In terms of the quality of care in terms of reliability, 52% rated it as fair. Regarding the quality of care in terms of responsiveness, 50% rated it as fair and deficient. Regarding the quality of care in terms of safety, 56% rated it as fair, and regarding the quality of care in terms of empathy, 60% of mothers rated it as fair. **Conclusion.** The quality of care perceived by mothers belonging to the Cuna Más program in the district of Cholon was fair.

**Keywords:** Quality, care, service attention, family, development program.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en la primera infancia es primordial tanto en el bienestar y el desarrollo saludable de los niños en situación de vulnerabilidad social. El programa nacional Cuna Más, implementado en Perú desde 2012, busca mejorar el desarrollo integral de los niños menores de tres años, especialmente aquellos en situación de pobreza y pobreza extrema, mediante dos modalidades de atención: los servicios de guardería (SCD) y los servicios de apoyo familiar (SAF). (1) A nivel internacional, la Organización Panamericana de la Salud destaca el impacto positivo de los programas de apoyo familiar en el desarrollo cognitivo y emocional. (2) En Perú, la satisfacción de las madres con las visitas domiciliarias depende de la calidad del apoyo, la empatía del personal, la comprensión de la información y la pertinencia de las actividades. (3)

Realizando un preámbulo el desarrollo de esta investigación se ha dividido del siguiente modo, en el primer capítulo se establece el fundamento del problema de investigación, detallando las preguntas generales y específicas que orientan el desarrollo del estudio. Asimismo, se presentan los objetivos que se buscan alcanzar, tanto de manera general como particular. Este apartado también expone la justificación que respalda la importancia del trabajo, reconoce las limitaciones que podrían influir en el proceso y formula las hipótesis correspondientes. Además, se describen las variables involucradas, se aclaran los términos utilizados y se explica de manera clara cómo se evaluarán y analizarán dichas variables a lo largo de la investigación.

El segundo capítulo se aborda el desarrollo del marco teórico. En este apartado se exponen antecedentes importantes relacionados con el tema de estudio, considerando información a nivel internacional, nacional y local. Asimismo, se detallan las teorías que respaldan la investigación y se explican los conceptos fundamentales, los cuales han sido seleccionados y adaptados de manera precisa al contexto particular en el que se desarrolla el estudio.

En el tercer capítulo se detalla el enfoque metodológico del estudio. Aquí se describe el lugar donde se llevó a cabo la investigación, se identifican los

participantes, especificando la población y la muestra, y se señala el tipo y nivel de investigación, así como el diseño utilizado. Además, se explican las técnicas y los instrumentos empleados para recolectar los datos, junto con el proceso seguido para validar y garantizar la confiabilidad de estos. Finalmente, se describe de manera ordenada el procedimiento aplicado para la recolección y el análisis de la información obtenida.

El cuarto capítulo se muestran los resultados alcanzados, los cuales son explicados a través de análisis descriptivos e inferenciales, permitiendo también la verificación de las hipótesis planteadas. Asimismo, se realiza una discusión de los hallazgos encontrados, comparándolos con los resultados de otras investigaciones previas, y se resalta el valor y la contribución que este estudio aporta al área de conocimiento.

Finalizando, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones derivadas del estudio y se ofrecen recomendaciones que pueden ser de utilidad para futuras investigaciones o para la implementación de acciones relacionadas. Además, se incluye la bibliografía utilizada a lo largo del trabajo y, al término del documento, se anexan los materiales complementarios que respaldan y enriquecen la investigación realizada.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN PROBLEMÁTICA**

La calidad de la atención se entiende como el nivel en que los servicios de salud ofrecidos a las personas y comunidades favorecen la obtención de resultados positivos en su estado de salud. Este enfoque se apoya en prácticas profesionales basadas en evidencias científicas y constituye un elemento clave para lograr la cobertura sanitaria universal (4).

El Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) constituye una estrategia comunitaria que busca fortalecer las prácticas de cuidado y crianza en el hogar mediante visitas domiciliarias y sesiones grupales, con el propósito de promover entornos familiares seguros, afectivos y estimulantes (5).

El Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) del Programa Nacional Cuna Más tiene limitaciones que traen consigo un efecto en la percepción de calidad del servicio entre las madres beneficiarias, estas son las siguientes: los recursos, los materiales educativos, las herramientas de estimulación temprana, la inconsistencia en cumplir los compromisos, respuesta a necesidades familiares, confianza en el personal y sensibilidad en el trato (6). Otra limitación es la infraestructura, donde se dan las sesiones grupales, siendo estas inadecuadas, afectando la comodidad y confianza de las madres (7). Por lo que causa insatisfacción en las madres por la inadecuada adaptación del programa a las necesidades de la familia en nuestro Perú (8).

La realidad de los otros países con programas que tienen orientaciones parecidas a las de CUNA MAS en el Perú, también enfrentas desafíos relacionados con la calidad y atención. Por ejemplo, en México cuando estudió la percepción de a la calidad de atención de los centros de atención infantil públicos, se evidenció que los niveles de calidad son de rango medio-bajo con el porcentaje de 4.2%, en el 2021 (9). En países de Latinoamérica como Colombia y México, se ha demostrado que la percepción de las madres respecto a la calidad de los servicios influye significativamente en la

adherencia y el éxito de los programas de desarrollo infantil (10).

En el Perú, Pillaca (11) determinó que la calidad del servicio percibida por las familias usuarias del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) en Abancay durante la pandemia fue calificada como regular. Esto se atribuye a factores como la falta de preparación del recurso humano y las limitaciones logísticas en la modalidad no presencial implementada durante la emergencia sanitaria.

Por otro lado, Cruz Borda (12) en Apurímac, al estudiar la percepción de la calidad de atención del programa CUNA MÁS en madres, evidenció que la calidad fue regular y mala en un 19,1% de la muestra, en el 2022.

El panorama presentado en párrafos anteriores, pueden desencadenar en consecuencias para los beneficiarios, entre ellas se pueden mencionar al desarrollo infantil limitado, a un menor desarrollo de habilidades cognitiva y emocionales, además, la insatisfacción con el programa puede resultar en un abandono progresivo del servicio, afectando su sostenibilidad y el impacto social esperado (13).

A nivel local, en Huánuco, los problemas relacionados con la calidad del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) son similares a los observados a nivel nacional. En esta región, se ha reportado que las madres cuidadoras enfrentan dificultades para brindar una atención adecuada debido a limitaciones en capacitación técnica y recursos materiales (14).

En el distrito de Cholon, estas problemáticas se agravan debido a su ubicación geográfica y limitada infraestructura. Según datos oficiales del Programa Nacional CUNA MÁS (PNCM), persisten brechas significativas en la cobertura del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y en la sostenibilidad del servicio a largo plazo. Estas limitaciones impactan directamente en la percepción de las madres usuarias sobre la calidad del servicio recibido (15).

Ante esta situación preocupante, el programa nacional Cuna Más a través de su Manual de Operaciones aprobado por Resolución Ministerial N°

105-2021- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), refiere que el Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) enfrenta retos relacionados con la capacitación continua de los facilitadores y el monitoreo efectivo de las actividades realizadas (16). Estos desafíos son críticos para garantizar un servicio integral que responda a las necesidades específicas de cada familia.

El Ministerio de Salud (MINSA), a través del Programa Nacional Cuna Más, ha implementado diversas alternativas para mejorar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias con niños menores de 36 meses. Estas incluyen visitas domiciliarias semanales realizadas por facilitadores, que buscan fortalecer los conocimientos y capacidades de los cuidadores sobre el cuidado infantil y la prevención de la anemia. Además, se llevan a cabo sesiones de socialización que complementan las visitas y permiten un refuerzo en el aprendizaje (17).

Sin embargo, a pesar de las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud (MINSA) para mantener una buena calidad de atención del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF), en el distrito de Cholón, se pudo escuchar de manera directa de algunas madres beneficiarias, comentarios como las facilitadoras no llegan a la hora programada, programan las visitas para otra fecha, a última hora, entre otros.

Debido a esta situación, el presente estudio tendrá como objetivo: determinar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón 2025.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

**PG.** ¿Cómo es la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa cuna más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón – Huánuco 2025?



### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

**PE1.** ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión elementos tangibles del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón - Huánuco 2025?

**PE2.** ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de fiabilidad del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón – Huánuco 2025?

**PE3.** ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025?

**PE4.** ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de seguridad del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025?

**PE5.** ¿Cuál es la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión empatía del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

**OG:** Identificar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**OE1.** Describir la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión elementos tangibles del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025.

**OE2.** Conocer la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de fiabilidad del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025.

**OE3.** Describir la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025.

**OE4.** Conocer la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de seguridad del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025.

**OE5.** Describir la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión empatía del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación se realizó basándose en la teoría de calidad en servicios y percepción del usuario de Deming, donde se evidencio que esta teoría fue relevante en dicha investigación ya que permitió analizar la variable calidad del servicio que se brinda el Servicio de Acompañamiento a Familias ya que se evidencia el nivel de servicio que se brinda de parte de las facilitadoras del programa Cuna Más y la

capacidad que estas poseen para poder brindar un servicio óptimo a las usuarias que en este caso son las madres para que estas tengan un mejor entendimiento. Además, la teoría destaca la importancia de relaciones empáticas, alineándose con el programa que promueve el desarrollo integral de los niños a través del apoyo familiar,

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Dentro del diseño metodológico fue incluido el planteamiento de problemas, objetivos e hipótesis centrados en la variable calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias y sus dimensiones. Para recopilar los datos, se emplearon cuestionarios estandarizados dirigidos a las madres beneficiarias del programa Cuna Más, asegurando que dichos instrumentos pasaran por una validación de jueces expertos en el tema de investigación y que las respuestas fueran reflejadas de manera objetiva según la percepción de las madres y/o tutoras, sirviendo como base para futuras investigaciones al generar evidencia empírica que puede ser replicada en contextos similares. De esta manera, se busca contribuir al fortalecimiento de políticas públicas orientadas a la mejora continua del servicio, garantizando una atención de calidad centrada en las necesidades reales de las familias beneficiarias. Es importante porque aquí también trabaja el personal de enfermería como capacitadoras en el tema.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Este estudio resultó especialmente valioso en el campo práctico, ya que abordó un problema directamente relacionado con la línea de investigación Promoción de salud prevención de enfermedad recuperación del individuo, familia y comunidad, contribuyendo así a mejorar las condiciones de bienestar de la población. Dicho resultado del estudio puede ser analizado por los gestores del Programa Cuna Más, para poder fortalecer las políticas y prácticas del servicio, asegurando que se alineen con las necesidades y expectativas de las familias beneficiarias. A su vez también es favorable a muchos profesionales de

enfermería ya que genera una visión holística para que más adelante ellos se empapen del tema de los programas que brinda el estado y de qué manera ellos como profesionales pueden apoyar a la mejora de dichos programas ya que esta mejora genera un impacto positivo en el desarrollo infantil temprano, que es uno de los objetivos fundamentales del programa y del estado.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Dentro de las diversas limitaciones que han sido identificadas en el marco del presente estudio de investigación, es importante destacar que no se experimentó ninguna dificultad significativa, más que el tiempo previsto para la recolección de datos ya que dicha población se encontraba dispersa las cuales se optó por buscar otras medidas que permitió llegar a la población de manera más fácil. Recolectando los números de celular de las madres beneficiarias para que se pueda hacer citas previamente a la visita, para que la visita no sea frustrada,

Además, al ser un estudio de nivel descriptivo, no se pudo relacionar variables en la cual se optó por comparar con las dimensiones de la variable de caracterización de la muestra.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo investigativo fue viable por las siguientes razones:

- **Recursos Disponibles:** se tuvo acceso a información de las madres beneficiarias del programa Cuna Más, de igual manera se contó con personal capacitado para la recolección de datos y herramientas para el análisis.
- **Financiamiento:** se contó con los medios económicos para llevar a cabo toda la investigación y no se requerirá financiamiento externo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

En México, en el 2021, Banco Interamericano desarrolló (9), realizó un estudio con el título de "Una fotografía sobre la calidad de los centros de atención infantil y el estado del desarrollo infantil en México en niñas y niños menores de tres años". Con el propósito de generar un diagnóstico sobre la calidad de la prestación en los centros de atención infantil públicos, identificar intervenciones concretas para promover el desarrollo integral de la primera infancia, y proveer un análisis sobre la calidad estructural y de las interacciones en los centros. Metodología: Tipo descriptiva, recolectándose información en 245 centros, 426 aulas y 2.115 niños y niñas, empleando observaciones directas y entrevistas con directivas y agentes educativos, así como encuestas a los hogares participantes. Resultados: Los centros de atención infantil presentan altos niveles de calidad estructural, con espacios físicos seguros y materiales adecuados para la edad de los niños y niñas, pero la calidad de las interacciones mostró niveles medios a bajos, especialmente en el área de apoyo motivador del aprendizaje, señalando la necesidad de mejorar la experiencia educativa en los centros. Conclusiones: El estudio revela una oportunidad única para fortalecer la calidad de las interacciones en los centros de atención infantil y destaca la importancia de focalizar intervenciones en poblaciones vulnerables para mejorar el desarrollo infantil integral.

En República Dominicana, en el 2021, Lopez et al (18). realizaron un estudio "Calidad educativa y atención integral a la primera infancia en tiempos cambiantes: reflexiones y propuestas para la acción". Con el propósito de examinar el estado actual de la calidad educativa y la atención integral en la primera infancia, identificar desafíos y propuestas

para la mejora en tiempos cambiantes, y fomentar la creación de sinergias intersectoriales. Fue un estudio descriptiva y cualitativa, basada en memorias del seminario internacional en Santo Domingo, incluyendo conferencias y mesas de trabajo con expertos y representantes de 23 países de la región. Encontrando que se identificaron brechas significativas en la calidad educativa, la necesidad de políticas intersectoriales y el uso de nuevas tecnologías en la atención infantil. Destacó la importancia del enfoque socioemocional en el desarrollo infantil y la resiliencia durante la pandemia. Conclusiones: subraya la importancia de políticas públicas integrales y coordinadas, la necesidad de formación continua de profesionales, y la participación de la comunidad educativa y las familias para promover una atención integral y de calidad a la primera infancia.

Colombia, en el año 2021, Ruiz y Lopera (19), desarrollaron un estudio sobre “La influencia del acompañamiento familiar en la dimensión socio – afectiva de los niños y niñas del hogar comunitario mi casita N° 2”, con el objetivo de determinar la influencia del acompañamiento familiar en la dimensión socio afectiva de los niños y niñas del Hogar Comunitario Mi Casita N-2 os hallazgos de la investigación realizada en el hogar comunitario "Mi Casita N°2" revelan una verdad importante: el apoyo y cercanía de las familias marca profundamente la vida emocional y social de los pequeños. Este acompañamiento va mucho más allá de la niñez, ya que se convierte en un pilar que sostiene y enriquece el crecimiento de las personas durante toda su existencia. Lo que los padres y madres brindan en esos primeros años no solo nutre el corazón de sus hijos en el presente, sino que construye los cimientos de quienes serán en el futuro.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Tacna, en el 2023, Condori (20). Desarrolló un estudio titulado “Servicio de cuidado diurno y satisfacción en los usuarios del programa nacional cuna más del distrito de San Antonio, Moquegua” con la finalidad de evaluar la calidad de servicio del programa nacional Cuna



Más y su relación con el desarrollo infantil en niños y niñas del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, Se trató de un estudio no experimental, de tipo correlacional, realizado con una muestra de 90 madres usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Antonio, Moquegua. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación entre el servicio de cuidado diurno y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de 0,324, lo que indica una asociación positiva, aunque débil. El programa logró responder a las expectativas y necesidades de las familias, brindando a los niños y niñas condiciones de protección y seguridad, así como un adecuado monitoreo de la salud. Del mismo modo, se garantizó una nutrición balanceada que favoreció el logro de peso y talla adecuados para un desarrollo oportuno. No obstante, en la dimensión de aprendizaje se identificó una limitación importante, atribuida a la insuficiencia de personal capacitado para cumplir de manera efectiva con las labores de enseñanza.

En Lima, en el 2022, Pilaca (11), realizó una investigación titulada “Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay” con el propósito de 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. Su estudio fue de tipo de investigación no aplicada, no experimental, trabajo con 80 familias donde sus resultados señala que el 66,3% de los usuarios del servicio perciben un nivel medio en cuanto a los aspectos tangibles, mientras que el 67,5% considera que la fiabilidad del servicio es alta. Por otro lado, el 50% de los usuarios percibe un alto nivel de empatía en la atención recibida, el 56,3% valora positivamente la seguridad del servicio y el 58,8% opina que la capacidad de respuesta es alta. En general, se concluye que la calidad del servicio percibida por los usuarios es considerada regular, principalmente por la mínima diferencia entre las expectativas y la percepción real. Además, resalta que, en este tipo de servicio no presencial, uno de los elementos clave para lograr una mejor percepción es la adecuada capacitación del personal encargado de brindar la atención.

En Tacna, en el 2021, Chávez (21) realizó un estudio titulado “Calidad de servicio del Programa Nacional Cuna Más y su relación con el desarrollo infantil en niños y niñas del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna” con la finalidad de determinar cómo la calidad de servicio del Programa Nacional Cuna Más se relaciona con el desarrollo infantil en niños y niñas del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, una investigación básica, no experimental, que trabajo con 799 madres, en sus resultados mencionan que prueba de hipótesis utilizando el coeficiente Rho de Spearman, obteniéndose un valor de correlación de 0,791 y un p-valor de 0,000, el cual es menor al nivel de significancia de 0,05. Los resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y establecer que existe una relación significativa entre la calidad del servicio del Programa Nacional Cuna Más y el desarrollo infantil de los niños y niñas del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna. Asimismo, se evidenció que la mayoría de los usuarios perciben la calidad del servicio como medianamente adecuada, percepción que coincide con el nivel de desarrollo infantil alcanzado en la población estudiada.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

En Huánuco, en el 2022, Correa (22), realizo un estudio sobre Programa Cuna Mas y el desarrollo infantil de niños y niñas del comité de gestión santa rosa Huánuco, fue un estudio básico no experimental, descriptivo, trabajo con 92 familias, El 96.7% de la muestra indican que casi siempre el Programa Cuna Mas es efectivo y el 3.3% indican que siempre; es decir, El Programa Cuna Más demuestra ser beneficioso para la población objetivo, evidenciándose una correlación moderada y estadísticamente significativa entre la participación en el programa y el desarrollo infantil ( $Rho$  de Spearman = 0.581;  $p = 0.008$ ), lo que confirma su influencia positiva en el crecimiento y aprendizaje de los niños y niñas. Asimismo, se identificó una correlación moderada y significativa con el estado nutricional ( $Rho = 0.512$ ;  $p = 0.001$ ), lo que indica que el programa contribuye al mejoramiento de la alimentación y al logro de parámetros

adecuados de peso y talla. De igual modo, se halló una correlación moderada y significativa con el estado de salud ( $Rho = 0.490$ ;  $p = 0.002$ ), lo que evidencia que Cuna Más favorece la protección y el bienestar integral de los niños y niñas beneficiarios.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD TOTAL DE DEMING**

Edwards Deming plantea que la calidad es un proceso continuo de mejora que involucra a toda la organización. Según Deming, la satisfacción del cliente (o beneficiario) es el resultado de procesos bien diseñados que minimizan errores y maximizan la eficiencia. En el contexto del Programa Cuna Más, la calidad del acompañamiento depende de procesos como la capacitación de los facilitadores, la planificación adecuada de las visitas domiciliarias y la evaluación constante de la experiencia de las madres. La percepción de las beneficiarias está relacionada con la efectividad del sistema de retroalimentación para mejorar los servicios (23).

### **2.2.2. TEORÍA DE CUIDADO DE SWANSON**

Swanson construyó su teoría del cuidado a partir de múltiples referentes teóricos, reconociendo desde los inicios de su trayectoria profesional que tanto el conocimiento adquirido en la literatura especializada como la experiencia clínica le permitieron comprender el efecto trascendental que los cuidados ejercen en la vida de los pacientes.

Su modelo conceptualiza el cuidado en cinco procesos interrelacionados: conocer, estar con, hacer por, posibilitar y mantener la creencia. Esta teoría ha sido ampliamente utilizada en la práctica de enfermería y en intervenciones psicosociales dirigidas a fortalecer la calidad de atención en diversos entornos asistenciales.

Al aplicar los principios de Swanson, se evalúa cómo las acciones de los facilitadores afectan la percepción de las madres sobre la calidez

y efectividad del servicio, promoviendo confianza en las visitas domiciliarias (24).

### **2.2.3. EL MODELO SERVQUAL**

Creado en 1988 y posteriormente mejorado, es una herramienta de investigación que permite medir la calidad del servicio comparando las expectativas y percepciones de los clientes. Analiza aspectos cuantitativos y cualitativos del usuario, incluyendo factores difíciles de controlar. Además, sirve como instrumento para mejorar el servicio y compararse con otras organizaciones (25).

El modelo SERVQUAL se relaciona con un estudio de calidad de atención del Programa Cuna Más porque permite medir, de forma estructurada, la diferencia entre lo que esperan las familias y lo que realmente reciben. Además, ayuda a identificar problemas, recopilar opiniones y mejorar continuamente el servicio brindado a los niños y sus cuidadores.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. CALIDAD**

Para el autor de Martínez (26), calidad será definida como la calidad se entiende como la correspondencia entre los productos o servicios ofrecidos y los objetivos institucionales. En este sentido, un bien o servicio puede considerarse de calidad en la medida en que contribuya al logro de las metas planteadas por la organización. Dado que cada institución incluso dentro del ámbito privado persigue propósitos distintos, no existe un único criterio universal; por ello, la calidad debe evaluarse siempre en función de los objetivos específicos de cada organización.

La calidad de concepción constituye un indicador del grado de comprensión que la dirección posee sobre el negocio, reflejándose en su capacidad para atender y reconocer las características de calidad que los clientes demandan. En otras palabras, se expresa en la habilidad de

la organización para identificar de manera precisa los requisitos y expectativas de sus usuarios (27).

### **2.3.2. CALIDAD DE ATENCIÓN**

Este enfoque se fundamenta en una práctica profesional basada en la evidencia científica y representa un componente clave para alcanzar la cobertura universal en salud. Y para que esta sea de calidad debe considerar que haya dentro de ella, eficacia, seguridad y centrado en las personas, así mismo deben ser oportuno, equitativo, integrado, eficiente (28).

Así mismo otra definición señala que la calidad de la atención en el Centro de Atención Integral (CAI) III se caracteriza por un nivel de satisfacción regular según el modelo SERVQUAL. Los usuarios manifiestan que es necesario fortalecer aspectos relacionados con la infraestructura del establecimiento, así como mejorar la empatía y el trato del personal hacia los pacientes (29).

### **2.3.3. ELEMENTOS TANGIBLES**

Se entiende como la proyección externa o imagen que ofrecen las instalaciones físicas, los equipos disponibles, el personal que presta el servicio y los materiales de comunicación empleados (30).

Los tangibles abarcan la infraestructura física, la presentación del personal, los equipos, las maquinarias y el sistema de información, poniendo énfasis en la provisión de recursos materiales y en la disponibilidad de instalaciones físicas (31).

### **2.3.4. FIABILIDAD**

Es la posibilidad de que un producto conserve su funcionamiento o permanezca en condiciones operativas durante un lapso previamente establecido, siempre que se utilice bajo las condiciones de uso especificadas. Este atributo suele evaluarse mediante indicadores como el tiempo promedio hasta la primera falla y el tiempo promedio entre

fallas (32).

Según Barrera, la fiabilidad se entiende como la precisión con la que el cliente recibe el servicio, considerando aspectos como la puntualidad en la entrega, la correcta emisión de la facturación y la provisión de información clara, precisa y completa por parte de la empresa (33).

### **2.3.5. CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Se refiere a la actitud proactiva y la disposición voluntaria para brindar asistencia a los usuarios, garantizando una atención ágil y eficiente en la prestación del servicio (34).

Así mismo la capacidad de respuesta se refiere a la percepción que tienen los usuarios acerca de la disposición y voluntad de la organización para brindarles apoyo, lo cual implica ofrecer un servicio ágil e inmediato, así como atender y resolver de manera efectiva sus problemas y reclamaciones (30).

### **2.3.6. SEGURIDAD**

La seguridad en los servicios de salud alude a la capacidad de las instituciones para resguardar a los pacientes frente a posibles lesiones o daños, ya sea en el ámbito preventivo, diagnóstico o terapéutico. Esto implica que toda intervención o tratamiento debe adecuarse a las medidas necesarias, evitando generar efectos adversos adicionales a la condición inicial del paciente (35).

Otro concepto menciona que se relaciona con la provisión a reducir al mínimo el riesgo, tanto presente como potencial, de ocasionar algún tipo de daño a los usuarios (36).

### **2.3.7. EMPATÍA**

Se entiende como la capacidad de interpretar y comprender los procesos mentales de otras personas, es decir, la construcción que cada



individuo realiza acerca de los estados internos ajenos. Esta habilidad se reconoce como una de las más complejas de desarrollar, pues exige trascender la propia perspectiva para interesarse, empatizar y esforzarse por comprender a los demás (37).

#### **2.3.8. PROGRAMA CUNA MÁS.**

Este programa ofrece un cuidado especializado y atención integral a niñas y niños que tienen menos de 36 meses de edad, utilizando para ello el Servicio de Cuidado Diurno, que se lleva a cabo en áreas urbanas y periurbanas. Además, proporciona el Servicio de Acompañamiento a Familias, el cual está destinado a apoyar a las familias que residen en zonas rurales (38).

Cuna Más fomenta el desarrollo infantil en Perú. Establecido por el MIDIS en 2012, apoya el desarrollo de niños menores de tres años en pobreza y promueve buenas prácticas de crianza. Opera en tres niveles: central, regional y local. En zonas rurales, opera con apoyo familiar. Cuna Más promueve la cogestión entre el gobierno y las comunidades locales para decisiones y operaciones participativas (39).

Cuna Más opera mediante un modelo de cogestión entre el gobierno y comunidades locales para promover la participación en decisiones y operaciones del programa. Las comunidades crean comités que firman acuerdos con el gobierno. Las principales responsabilidades del comité incluyen administrar recursos financieros, informar a la comunidad, invitar a familias a participar, seleccionar facilitadoras para acompañamiento familiar, monitorear el desarrollo infantil de las familias y sensibilizar a la comunidad sobre este tema (40).

#### **2.3.9. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS**

La visita domiciliaria, que implica la realización de sesiones individuales diseñadas específicamente para cada familia una vez por semana, es liderada por un(a) facilitador(a) que se responsabiliza de guiar el proceso. Este servicio está destinado principalmente al cuidador

principal, que puede ser la madre, el padre o alguna otra figura responsable, y también incluye la participación activa del niño o niña en cuestión. Además, se extiende a las mujeres embarazadas, brindando apoyo y orientación a todas las personas involucradas en el cuidado y desarrollo del infante.

Las sesiones de socialización constituyen actividades adicionales que sirven para complementar y reforzar las visitas realizadas a los hogares, y son llevadas a cabo por un(a) profesional técnico(a) encargado(a) de acompañar y guiar en este proceso (41).

#### **2.3.10. TRABAJO DE LAS FACILITADORAS**

- Cada visita tiene 1 hora de duración
- Se visita 1 vez a la semana
- Tienen a cargo 10 familias a su cargo
- En las visitas se reflexiona con los padres y se les orienta sobre las prácticas de cuidado y aprendizaje (3).

#### **Etapas de las visitas domiciliarias la etapa de fortalecimiento de capacidades**

1. Bienvenida, saludo y recuento de la visita anterior
2. Juegos para aprender
3. Cierre, retroalimentación y verificación
4. Vida en familia
5. Cuéntame un cuento (42).

#### **Temas que se tratan en las visitas domiciliarias**

##### **1. Área: Crecer sano, cuidado y protegido**

- **Salud**

**12m-18m** (Participa en actividades de higiene y cuidado)

**18m-24m** (Se lava y seca las manos solo)

**24m-36m** (Se lava y seca las manos solo, se cepilla los dientes con ayuda)

- **Nutrición y alimentación**
  - 0-3m** (lactancia exclusiva)
  - 3m-6m** (lactancia exclusiva)
  - 6m-9m** (Prueba nuevos alimentos triturados)
  - 9m-12m** (come cogiendo con sus dedos alimentos triturados o en trozos pequeño)
  - 12m-18m** (Come solo utilizando la cuchara con ayuda)
  - 18m-24m** (Come solo utilizando la cuchara con ayuda)
  - 24m-36m** (Come solo cada vez derramando menos)
- **Protección**
  - 18m-24m** (Evita objetos peligrosos)
  - 24m-36m** (Evita lugares peligroso)

**2. Área: se quién soy:**

- **Identidad y autoestima**
- **Autorregulación**
- **Confianza- autonomía**
- **Interacción con los otros**

**3. Área: Exploro, juego y aprendo:**

- **Motricidad gruesa**
- **Motricidad fina**

**4. Comunicación**

- **Pre verbal y verbal**
  - 0-3m** (emite 2 sonidos variados solo y ante el oculo)
  - 3m-6m** (responde con balbuceos, pronuncia aproximadamente cuatro sonidos)
  - 6m-9m** (Usa señales no verbales para pedir cosas o para llamar la atención del adulto)
  - 9m-12m** (cuando se le habla, da la impresión que responde y establece un dialogo, repite silabas)
  - 12m-18m** (Dice tres palabras, reconoce tres partes de su cuerpo, señala ilustraciones de un libro, dice palabras para pedir la que quiere o palabras frase)

**18m-24m** (Construye frases de 2 a 3 palabras, reconoce y verbaliza la acción, aun en una sola palabra, menciona el nombre de 5 objetos comunes)

**24m-36m** (Describe escenas sencillas, cumple ordenes simples, menciona la funcionabilidad de objetos comunes)

- **Pensamiento**

**0-3m** (sigue un objeto con la mirada)

**3m-6m** (Sigue un objeto que le interesa)

**6m-9m** (encuentra objetos ocultos)

**9m-12m** (usa objetos para su función)

**12m-18m** (identifica figuras de objetos conocidos)

**18m-24m** (explora el ambiente de acuerdo a sus posibilidades motoras)

**24m-36m** (elige a que quiere jugar)

- **Mundo simbólico** (43).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** La calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón- Huánuco 2025 es adecuada.

**Ho:** La calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 no es adecuada.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS**

**Hi1:** Los elementos tangibles en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 son adecuados.

**Ho1:** Los elementos tangibles en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 no es adecuada.

**Hi2:** La fiabilidad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 es adecuada.

**Ho2:** La fiabilidad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 no es adecuada.

**Hi3:** La capacidad de respuesta en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 es adecuada.

**Ho3:** La capacidad de respuesta en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 no es adecuada.

**Hi4:** La seguridad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 es adecuada.

**Ho4:** La seguridad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 no es adecuada.

**Hi5:** La empatía en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 es adecuada.

**Ho5:** La empatía en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón - Huánuco 2025 no es adecuada.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE PRINCIPAL**

Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias

### **2.5.2. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN**

Características generales

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Valor final	Escala de medición	Instrumentos de medición
<b>VARIABLE PRINCIPAL</b>							
<b>Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias</b>	La calidad en los servicios de salud se refiere a la capacidad de estos para favorecer resultados positivos en la salud de las personas y comunidades, conforme al conocimiento profesional vigente (44).	La calidad del servicio de acompañamiento de Cuna Más se basa en la percepción de las madres sobre la efectividad y trato de los facilitadores, considerando satisfacción, frecuencia de visitas y adecuación a sus necesidades.	Elementos tangibles	Materiales de acuerdo a la cultura Usos materiales visuales Presentación adecuada del facilitador Ambiente de oficina es adecuada	<b>Buena=15-20 pts</b>  <b>Regular=11-14pts</b>  <b>Deficiente=0-10pts</b>	<b>Ordinal</b>	<b>Cuestionario de calidad de atención</b>
			Fiabilidad	Atención en el tiempo acordado Ayuda en la resolución de problemas Comprensión en las visitas Atención completa Registra la atención de manera oportuna			
			Capacidad Respuesta	Brinda información oportuna Solución de preguntas dudosas Apoya en el cuidado El tiempo de la visita es completa Los juegos que se realiza en las visitas llegan al niño(a)			
			Seguridad	Comportamiento del facilitador con la familia			

Características generales	Empatía	El facilitador inspira seguridad	Cuestionario de característica Generales		
		Facilitador conoce del tema			
		El trato del facilitador			
	Empatía	Atención personalizada			
		Horarios flexibles			
		Muestras preocupación ante su necesidad			
		Respeto su cultura			
	VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN				
	Sociodemográficas de madre	Género		Masculino Femenino	Nominal
		Edad		Años cumplidos	De razón
Grado de escolaridad		Sin instrucción Primaria Secundaria Superior técnica Superior universitaria	Ordinal		
Número de hijos		Hijos vivos	De razón		
Edad		Años cumplidos	De razón		
Género		Femenino Masculino	Nominal		
Sociodemográficas del niño	Peso	En Kilogramos	De razón		
	Talla	En centímetros	De razón		
	Controles CRED	Numero de asistencia a CRED	De razón		



	Valor de hemoglobina	En g/dl	De razón
	Vacunas completas para la edad	Si No	Nominal

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según Supo (45) la investigación se clasificó en los siguientes tipos:

##### **Según la intervención del investigador:**

**Observacional:** ya que no existió intervención por parte del investigador; los datos que se obtuvieron fueron producto natural de los eventos que se susciten, ajenas a la voluntad de los investigadores

##### **Según el control de la medición de la variable de estudio:**

**Prospectivo:** Los datos que se recogieron, estuvieron basados en la obtención de información empleando de fuentes primarias mediante la entrevista.

##### **Según el número de mediciones sobre la variable de estudio**

**Transversal:** La variable fue medida en una sola ocasión, donde los instrumentos que se aplicaron a la muestra, se realizaron en un solo momento y se midieron una sola vez.

##### **Según el número de variables de interés**

**Descriptivo:** el estudio tuvo una sola variable, porque solo se describieron parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

#### **3.1.1. ENFOQUE**

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, dado a que el instrumento de recolección de datos se medió de manera numérica mediante asignando valores numéricos para su tabulación, que luego estos datos se describieron y presentaron mediante tablas de frecuencia y porcentaje (46).

### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

De acuerdo con Hernández (47) define que el estudio descriptivo el cual describe fenómenos sociales en una circunstancia temporal y geográfica determinada, por lo que la investigación se clasificó de nivel descriptivo, puesto a que se describiera la calidad de atención del servicio de acompañamiento familiar del programa cuna más.

### 3.1.3. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño a emplearse en el estudio fue descriptivo simple, siendo así que solo se empleó netamente a la información recogida de la muestra, sin la intención de intervenir para la alteración o modificación de la variable en estudio, el diseño fue representado de la siguiente manera.



**Dónde:**

O = Calidad de atención

N = Madres de niños beneficiarios del programa Cuna Más

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población y muestra estuvo constituida por 100 de madres de niños beneficiarios del programa cuna más del Distrito de Cholon-2025. (Excel brindado por la coordinadora del Programa Cuna Más)

### 3.2.2. MUESTRA

Se contó con el total de la población, a lo que denominaremos población muestral.

➤ **Criterios de selección:**

a) Criterios de inclusión:

- Madres de niños beneficiarios del Programa Cuna Más del distrito de Cholón, Huánuco, que participan activamente en el servicio de acompañamiento familiar.
- Madres que hayan recibido al menos seis meses consecutivos de visitas domiciliarias del programa.
- Participantes que acepten voluntariamente participar en la investigación y firmen el consentimiento informado.
- Madres con estudios primarios que tengan la capacidad de responder el cuestionario.

b) Criterios de exclusión.

- Participantes que no residan permanentemente en el distrito de Cholón.
- Madres con dificultades de comunicación o barreras idiomáticas que impidan la comprensión de los instrumentos de recolección de datos.

➤ **Ubicación espacial de la población**

El estudio fue desarrollado en el Centro Poblado Paraíso, distrito de Cholón, perteneciente a la provincia de Marañón del departamento de Huánuco – Perú.

➤ **Ubicación temporal de la población**

La ejecución de este estudio se desarrolló durante los meses de enero a mayo del año 2025.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta con escala de Likert, puesto que evaluara la percepción de las madres beneficiarias del programa Cuna Más.

### 3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó la escala de Likert para medir la calidad de atención percibida del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Mas, el cual se adaptó considerando el instrumento de SERVQUAL (48), este instrumento permitió describir la calidad de atención percibida por las madres beneficiarias. Consta de 20 ítems distribuidas en 5 dimensiones (Elementos tangibles 1-4, Fiabilidad 4-8, Capacidad de Respuesta 9- 12, Seguridad 13-16, Empatía17-20), dichos ítems fueron evaluado mediante alternativas.

Ficha técnica del instrumento	
<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de Calidad de atención
<b>Autor</b>	Domínguez C. (48) adaptado por el tesista
<b>Población que se puede Aplicar</b>	Madres de niños beneficiarios del programa cuna más.
<b>Forma de aplicación</b>	Individual
<b>Descripción del instrumento (objetivo del instrumento)</b>	Este instrumento tiene el objetivo describir la calidad de atención del ser servicio de acompañamiento a familias del programa cuna más percibido por madres de niños beneficiarios
<b>Estructura (dimensiones, ítems)</b>	Consta de 5 dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Valores (Bueno= 15-20pts; Regular = 11-14pts; Deficiente: 0-10pts)
<b>Momento de aplicación de los instrumentos</b>	Cuando la madre se encuentre en casa.
<b>Validez de contenido</b>	Juicio de expertos
<b>Tiempo de aplicación del instrumento</b>	Tiempo mínimo de 15 minutos

### 3.3.3. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

En el proceso de validación de los instrumentos se contemplaron tanto procedimientos cualitativos como cuantitativos. En lo que respecta a la validación cualitativa, se tomarán en cuenta diversos aspectos específicos que permiten garantizar la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems antes de su aplicación:

➤ **Validez mediante el juicio de Expertos**

La validez se llevó a cabo mediante el juicio de expertos en la materia, lo que permitió verificar que los contenidos de los instrumentos fueran coherentes y guardaran correspondencia con la formulación de las preguntas (ítems) incluidas en los instrumentos de recolección de datos. El instrumento de recolección de datos fue sometido a la evaluación de 5 expertos.

➤ **Criterios:**

En la evaluación de los instrumentos de recolección de datos, se evaluó los siguientes criterios por los jueces: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia.

Los expertos fueron:

N°	Datos del experto	Cuestionario de calidad de atención
1	Paredes Matos, Belis	Aplicable
2	Gaspar Damaso, Margot Lyliana	Aplicable
3	Calderón Rojas, Angel Ambrosio	Aplicable
4	Carlos Trinidad, Viter Gerson	Aplicable

➤ **Confiabilidad de instrumentos**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó un análisis de consistencia interna a través de la prueba del Alfa de Cronbach, de acuerdo con la naturaleza de los instrumentos de recolección de datos, lo que permitirá evidenciar que el instrumento presenta un nivel adecuado de confiabilidad.

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,919	22

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

#### 3.4.1. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE DATOS

En esta etapa se consideró la realización de las siguientes etapas:

- a) **Autorización.** - Se emitió un oficio institucional dirigido al promotor del programa Cuna Más del Distrito de Cholón, solicitando la autorización respectiva para ejecutar el presente estudio mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- b) **Aplicación de instrumentos.** - En esta etapa se consideraron las siguientes actividades:
  - Se gestionó la obtención de la autorización correspondiente, dirigida al promotor del Programa Cuna Más del distrito de Cholón, la cual otorgará el permiso formal para llevar a cabo el proceso de recolección de datos en la muestra seleccionada para el estudio.
  - Se llevó a cabo una reunión de coordinación con los facilitadores del Programa Cuna Más del distrito de Cholón, donde se explicó de manera clara y detallada la justificación, el propósito y los objetivos de la investigación. Durante este encuentro, se solicitó su apoyo y colaboración para facilitar la lista de madres beneficiarias y sus respectivos domicilios, con el fin de proceder a la recolección de datos necesarios para el desarrollo del estudio.
  - Se procedió a reunir todo el material logístico requerido para llevar a cabo el trabajo de campo, incluyendo lapiceros, carpetas para encuestas, instrumentos de recolección de datos y otros insumos que se consideren indispensables para el adecuado desarrollo de la investigación.

- Se realizó la aplicación de los instrumentos de investigación.
- c) **Revisión de los datos.** - Se llevó a cabo un riguroso control de calidad de los instrumentos de investigación, revisando de manera crítica cada uno de ellos para asegurar que todas las preguntas sean respondidas de forma completa y que el registro de las medidas antropométricas se realice correctamente. Este proceso buscó minimizar posibles sesgos y reducir al máximo los errores en la recolección y el registro de los datos.
- d) **Codificación de los datos.** - Los datos recolectados fueron codificados numéricamente según las respuestas registradas en los instrumentos de recolección, tomando como referencia la variable, sus dimensiones y los indicadores definidos en el estudio.
- e) **Clasificación de datos.** - Los datos fueron clasificados, según se considere pertinente y en base a lo evidenciado en el estudio, en forma categórica, numérica y ordinal.
- f) **Procesamiento de los datos.** - Los datos obtenidos en la investigación fueron procesados en una primera etapa de forma manual mediante el uso de Excel 2020, luego de haber elaborado una matriz física de base de datos y asignado un sistema estandarizado de codificación numérica. Posteriormente, la información fue analizada estadísticamente mediante el uso del software SPSS versión 25.0 para Windows, lo que permitió obtener resultados más precisos y confiables.
- g) **Plan de tabulación de datos.** - En base a los resultados obtenidos y con el propósito de responder a las preguntas y objetivos de investigación planteados desde el inicio, los datos recolectados fueron organizados en tablas de frecuencias y porcentajes. Este proceso permitió realizar un análisis descriptivo que facilitó la comprensión de los



hallazgos y ayudó a identificar la comparación de la variable con las dimensiones de las características.

- h) **Presentación de datos.** - Los datos se organizaron y presentados en tablas académicas, estructuradas según cada una de las variables y dimensiones consideradas en este estudio. Esto permitirá realizar una interpretación y un análisis detallado de la información presentada en cada tabla, facilitando la comprensión y evaluación de los resultados obtenidos

**Análisis descriptivo.** Se detallaron las propiedades distintivas de cada variable y dimensión consideradas en la investigación, clasificándolas como categóricas o numéricas. Para el análisis de las variables cuantitativas se aplicaron medidas de tendencia central como la media, mediana y moda, mientras que en el caso de las variables cualitativas se recurrió al uso de medidas de frecuencia.

**Análisis inferencial.** Chi 2: Prueba de Bondad de una sola muestra para verificar si la diferencia de proporciones es significativa en la variable evaluada y en sus dimensiones.

### 3.5. ASPECTOS ÉTICOS

**Beneficencia:** El estudio tuvo como propósito contribuir al mejoramiento de la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más, generando datos que permitan implementar acciones para optimizar el desarrollo infantil temprano. Buscando maximizar los beneficios para las madres beneficiarias y sus hijos al identificar fortalezas y áreas de mejora en el servicio, proporcionando recomendaciones basadas en evidencia para una atención más efectiva.

**No maleficencia:** Se aseguró que ningún participante sufra daño físico, psicológico en su participación en el estudio. Los cuestionarios y entrevistas se diseñaron para evitar preguntas intrusivas o que generen malestar. Se mantuvo la confidencialidad de los datos personales de las participantes, garantizando que la información fue utilizada exclusivamente con fines

académicos y se almacene de forma segura.

Autonomía: La participación en la investigación fue completamente voluntaria, respetando el derecho de cada madre beneficiaria a decidir si desea participar o retirarse en cualquier momento sin repercusiones. Se proporcionó información clara sobre los objetivos, procedimientos y beneficios del estudio mediante un consentimiento informado previo, asegurando que cada participante comprenda plenamente su papel y los términos de su participación.

Justicia: El estudio se llevó a cabo con un enfoque equitativo, garantizando que todas las participantes tengan las mismas oportunidades de ser incluidas. Los criterios de selección se aplicarán de manera justa, sin discriminación por condición social, económica o cultural. Además, los resultados del estudio se compartirán con las autoridades del Programa Cuna Más y otros actores relevantes para promover políticas inclusivas y sostenibles que beneficien a todas las familias involucradas.

Estas consideraciones garantizaron que el estudio cumpla con los principios éticos fundamentales de la investigación científica, respetando los derechos y el bienestar de las participantes mientras se contribuye al conocimiento y mejora de los servicios públicos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 1.** Características generales de la madre y del niño del programa Cuna Más beneficiarios del distrito de Cholón-2025

<b>Características sociodemográficas de la madre</b>	<b>n=100</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Estado civil</b>		
Soltera	15	15
Conviviente	68	68
Casada	13	13
Divorciada	4	4
<b>Grado de Escolaridad</b>		
Sin instrucción	4	4
Primaria	31	31
Secundaria	56	56
Superior técnica	7	7
Superior universitaria	2	2
<b>Características del niño</b>	<b>n=100</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
< 1 año	25	25
≥ 1 año	75	75
<b>Genero</b>		
Femenino	39	39
Masculino	61	61
<b>Vacunas completas verificadas con carnet CRED</b>		
Sí	66	66
No	34	34

La Tabla 1 de las características generales, para el caso de las madres, más de la mitad 68% (68) de ellas eran convivientes, seguido de un 15% (15) solteras y en último lugar un 4% (4) divorciadas; más de la mitad 56% (56) sólo tuvieron educación secundaria, poco menos de un tercio 31% (31) educación primaria y en último lugar sólo un 2% (2) tuvieron educación superior universitaria. Respecto a los datos de los niños; en su mayoría 75% (75) tenían un año o más y un cuarto de total 25% (25) tenían menos de un año; el 61% (61) eran varones respecto a un 39% (39) que eran mujeres; y, más de la mitad 66% (66) tenían vacunas completas, comparado con un 34% (34) que tenían vacunas incompletas.

**Tabla 2.** Medidas de tendencia central de las características generales de la madre y del niño del programa Cuna Más beneficiarios del distrito de Cholóń-2025

<b>Características de la madre</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>S</b>
Edad	17	44	29,59	6,65
Número de hijos	1	5	2,21	1,21
<b>Antropometría del niño</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>S</b>
Peso	4900	20000	10600	2548,62
Talla	56	100	78,31	9,09
Cantidad de controles de crecimiento y desarrollo	1	32	14,91	6,18
Valor de la hemoglobina	10	19	11,69	1,09

En la Tabla 02 de las medidas de tendencia central y dispersión de la antropometría de la madre, se observa que el promedio de edad fue de 29,59 años  $\pm 6,65$ , con una edad mínima de 17 años y máxima de 44 años. En el caso de las medidas de tendencia central y dispersión de la antropometría de los niños, se observó un peso promedio de 10 600 gr  $\pm 2548,62$  gr, con un peso mínimo de 4900 gr y máximo de 10600 gr; el promedio de talla fue de 78,31 cm  $\pm 9,09$  con una talla mínima de 56 cm y máxima de 100 cm; para el caso de la cantidad de controles de crecimiento y desarrollo el promedio de controles fue de 14,91  $\pm 6,18$  con 1 control mínimo y 32 controles como máximo; y, en el caso de la hemoglobina el promedio fue de 11,69  $\pm 1,09$  y un valor mínimo de 10 gr/dl y máximo de 19 gr/dl.

**Tabla 3.** Distribución de los ítems de la evaluación de la calidad de atención en el servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más beneficiarios del distrito de Cholon-2025

Ítems de calidad de atención	Frecuencias	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>I. Elementos tangibles</b>						
El servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más utiliza materiales educativos modernos, culturalmente adaptados y en buenas condiciones para las sesiones de acompañamiento	fi	11	54	3	32	0
	%	11	54	3	32	0
Las viviendas visitadas reciben materiales de apoyo visualmente atractivos y adecuados para el entorno familiar	fi	14	51	13	22	0
	%	14	51	13	22	0
La presentación personal de los facilitadores y acompañantes de familias es adecuada y transmite profesionalismo	fi	16	49	17	18	0
	%	16	49	17	18	0
La oficina del servicio de acompañamiento es adecuada para brindar atención a las familias	fi	13	42	25	20	0
	%	13	42	25	20	0
<b>II. Fiabilidad</b>						
Cuando un facilitador del Programa Cuna Más se compromete a una visita o actividad, la realiza en el tiempo acordado	fi	12	45	15	28	0
	%	12	45	15	28	0
Cuando surge un problema, los facilitadores muestran interés y compromiso para solucionarlo rápidamente	fi	12	42	23	23	0
	%	12	42	23	23	0
En la primera visita del programa de acompañamiento a las familias usted comprendió cuales son los objetivos, en que consiste el programa, y lo beneficiosos que será para su niña(o) y familia	fi	11	32	29	27	0
	%	11	32	29	27	0
El Programa Cuna Más proporciona el acompañamiento familiar conforme al cronograma y a las expectativas establecidas	fi	10	46	21	23	0
	%	10	46	21	23	0
Los registros de desarrollo infantil y las fichas de monitoreo se completan de manera precisa y oportuna.	fi	9	44	23	24	0
	%	9	44	23	24	0
<b>III. Capacidad de respuesta</b>						
Los facilitadores del Programa Cuna Más le brindan información acerca de la	fi	6	39	31	24	0
	%	6	39	31	24	0

cantidad de visitas probables y cuando finalizarán estas visitas						
Si surgió alguna duda, el facilitador o acompañante familiar atendió y resolvió la consulta de manera rápida y adecuada.	fi	15	40	22	23	0
	%	15	40	22	23	0
Los facilitadores del Programa Cuna Más ofrecen un apoyo con facilidad para mejorar el cuidado de su niña(o).	fi	13	42	19	26	0
	%	13	42	19	26	0
El tiempo de visita que se realiza en su hogar es más de una hora	fi	8	53	21	18	0
	%	8	53	21	18	0
Los juegos que realiza la facilitadora en su visita son organizados y su niña(o) se sienten contentos con dicha actividad	fi	13	50	12	25	0
	%	13	50	12	25	0
<b>IV. Seguridad</b>						
El comportamiento de los facilitadores del Programa Cuna Más transmite confianza y seguridad a las familias usuarias.	fi	10	34	27	29	0
	%	10	34	27	29	0
Usted se siente seguro (a) con toda la información brindada por los facilitadores en las visitas domiciliarias y en la oficina	fi	8	42	27	23	0
	%	8	42	27	23	0
Los facilitadores poseen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes sobre desarrollo infantil y crianza temprana	fi	7	55	18	20	0
	%	7	55	18	20	0
El personal del Programa Cuna Más trata a los usuarios con respeto, calidez y amabilidad en cada interacción	fi	6	44	22	28	1
	%	6	44	22	28	1
<b>V. Empatía</b>						
Los facilitadores le brindan atención personalizada cuando usted lo requiere	fi	2	44	31	23	0
	%	2	44	31	23	0
El programa de acompañamiento de Cuna Más cuenta con horarios de visitas y sesiones flexibles que se ajustan a la disponibilidad de las familias	fi	4	52	23	20	1
	%	4	52	23	20	1
Los facilitadores muestran genuina preocupación por los intereses y el bienestar de las familias atendidas	fi	1	44	43	12	0
	%	1	44	43	12	0
El acompañamiento ofrecido por el Programa Cuna Más se adapta a las necesidades específicas de cada familia, respetando sus costumbres y valores	fi	3	52	29	16	0
	%	3	52	29	16	0

En la Tabla 3 de la distribución de los ítems de la evaluación de calidad de atención según escala de calificación Likert, se observa que en todos los casos la mayor proporción de respuestas fue predominante En desacuerdo según lo siguiente: el servicio de acompañamiento a familias del Programa

Cuna Más utilizaba materiales educativos modernos, culturalmente adaptados y en buenas condiciones para las sesiones de acompañamiento, tuvo un porcentaje de 54% (54); las viviendas visitadas reciben materiales de apoyo visualmente atractivos y adecuados para el entorno familiar, tuvo un porcentaje de 51% (51); la presentación personal de los facilitadores y acompañantes de familias es adecuada y transmite profesionalismo, tuvo un porcentaje de 49% (49); la oficina del servicio de acompañamiento es adecuada para brindar atención a las familias, tuvo un porcentaje de 42% (42); cuando un facilitador del Programa Cuna Más se compromete a una visita o actividad, la realiza en el tiempo acordado, tuvo un porcentaje de 45% (45); cuando surge un problema, los facilitadores muestran interés y compromiso para solucionarlo rápidamente, tuvo un porcentaje de 42% (42); en la primera visita del programa de acompañamiento a las familias usted comprendió cuales son los objetivos, en que consiste el programa, y lo beneficiosos que será para su niña(o) y familia, tuvo un porcentaje de 32% (32); el Programa Cuna Más proporciona el acompañamiento familiar conforme al cronograma y a las expectativas establecidas, tuvo un porcentaje de 46% (46); los registros de desarrollo infantil y las fichas de monitoreo se completan de manera precisa y oportuna, tuvo un porcentaje de 44% (44); los facilitadores del Programa Cuna Más le brindan información acerca de la cantidad de visitas probables y cuando finalizarán estas visitas, tuvo un porcentaje de 40% (40); si surgió alguna duda, el facilitador o acompañante familiar atendió y resolvió la consulta de manera rápida y adecuada, tuvo un porcentaje de 40% (40); los facilitadores del Programa Cuna Más ofrecen un apoyo con facilidad para mejorar el cuidado de su niña(o), tuvo un porcentaje de 42% (42); el tiempo de visita que se realiza en su hogar es más de una hora, tuvo un porcentaje de 53% (53); los juegos que realiza la facilitadora en su visita son organizados y su niña(o) se sienten contentos con dicha actividad, tuvo un porcentaje de 50% (50); el comportamiento de los facilitadores del Programa Cuna Más transmite confianza y seguridad a las familias usuarias, tuvo un porcentaje de 34% (34); usted se siente seguro (a) con toda la información brindada por los facilitadores en las visitas domiciliarias y en la oficina, tuvo un porcentaje de 42% (42); los facilitadores poseen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes sobre desarrollo infantil y crianza temprana, tuvo un

porcentaje de 55% (55); el personal del Programa Cuna Más trata a los usuarios con respeto, calidez y amabilidad en cada interacción, tuvo un porcentaje de 44% (44); Los facilitadores le brindan atención personalizada cuando usted lo requiere, tuvo un porcentaje de 44% (44); el programa de acompañamiento de Cuna Más cuenta con horarios de visitas y sesiones flexibles que se ajustan a la disponibilidad de las familias, tuvo un porcentaje de 52% (52); los facilitadores muestran genuina preocupación por los intereses y el bienestar de las familias atendidas, tuvo un porcentaje de 44% (44), y en el caso del acompañamiento ofrecido por el Programa Cuna Más se adapta a las necesidades específicas de cada familia, respetando sus costumbres y valores, tuvo un porcentaje de 52% (52).



**Tabla 4.** Calidad de atención global y sus dimensiones del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholón-2025

<b>Calidad de atención global percibida</b>	<b>n=100</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	24	24
Regular	68	68
Buena	8	8
<b>Calidad de atención elementos tangibles</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	52	52
Regular	47	47
Buena	1	1
<b>Calidad de atención fiabilidad</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	48	48
Regular	52	52
<b>Calidad de atención capacidad de respuesta</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	50	50
Regular	50	50
<b>Calidad de atención seguridad</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	41	41
Regular	56	56
Buena	3	3
<b>Calidad de atención empatía</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	39	39
Regular	60	60
Buena	1	1

En la Tabla 3 de la percepción de la calidad de atención y sus dimensiones, se observa que de manera global la calidad de atención fue percibida como regular en un 68% (68), seguido de un 24% (24) que lo percibió como deficiente y sólo un 8% (8) lo percibió como buena. En el caso de las dimensiones, para los elementos tangibles el 52% (52) percibió la calidad como deficiente, seguido de casi la mitad 47% (47) que lo percibió como regular y sólo un 1% (1) como buena; en el caso de la fiabilidad, más

de la mitad 52% (52) percibió la calidad como regular, comparado con un 48% (48) que lo percibió como deficiente; en el caso de la capacidad de respuesta, la calidad fue percibida como deficiente y regular en un 50% (50) en cada caso; en la dimensión seguridad más de la mitad 56% (56) percibió la calidad como regular, seguido de un 41% (41) como deficiente y sólo un 3% (3) como buena; y, en el caso de la empatía, la calidad fue percibida como regular en más de la mitad de las madres con un 60% (60), seguido de un 39% (39) y únicamente un 1% (1) lo percibió como buena.

## 4.2. CONTRASTE Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 5.** Comparación de las proporciones de la calidad de atención global del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholón-2025

Calidad atención percibida	de global	n=100		X <sup>2</sup>	p-valor
		fi	%		
Deficiente		24	24		
Regular		68	68	57,920	0,000
Buena		8	8		

En la Tabla 5, de la comparación de las proporciones de la percepción de la calidad de atención de las madres, se puede apreciar a través del test de Chi2 univariado un valor  $X^2=57,920$  y un  $p\text{-valor}=0,000$ . Esto indicó que la percepción de la calidad de atención en las madres era diferente de manera significativa, siendo mayor en la percepción regular con un 68% (68) respecto a la percepción deficiente y buena. Es por ello que, se pudo rechazar la hipótesis nula y se afirmó que La calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón – Huánuco 2025, valoradas como deficiente, regular y buena son diferentes, en este caso predominó lo regular en mayor proporción respecto al resto de calificaciones.

**Tabla 6.** Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholon-2025

Calidad de atención en la dimensión elementos tangibles	n=100		X <sup>2</sup>	p-valor
	fi	%		
Deficiente	52	52	47,420	0,000
Regular	47	47		
Buena	1	1		

En la Tabla 6, de la comparación de las proporciones de la percepción de la calidad de atención de las madres en la dimensión elementos tangibles, se puede apreciar a través del test de Chi<sup>2</sup> univariado un valor  $X^2=47,420$  y un  $p\text{-valor}=0,000$ . Esto indicó que la percepción de la calidad de atención en las madres en la dimensión abordaba eran diferentes de manera significativa, siendo mayor en la percepción deficientes con un 52% (52) respecto a la percepción regular y buena. Es por ello que, se pudo rechazar la hipótesis nula y se afirmó que Los elementos tangibles de la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholon – Huánuco 2025, valoradas como deficiente, regular y buena son diferentes, en este caso predominó lo deficiente en mayor proporción respecto al resto de calificaciones.

**Tabla 7.** Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión fiabilidad del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholón-2025

Calidad de atención en la dimensión fiabilidad	n=100		X <sup>2</sup>	p-valor
	fi	%		
Deficiente	48	48	0,160	0,689
Regular	52	52		

En la Tabla 7, de la comparación de las proporciones de la percepción de la calidad de atención de las madres en la dimensión fiabilidad, se puede apreciar a través del test de Chi2 univariado un valor  $X^2=0,160$  y un p-valor=0,689. Esto indicó que la percepción de la calidad de atención en las madres en la dimensión abordaba eran parecidos a pesar de ser mayor en la percepción regular 52% (52) respecto al deficiente 48% (48). Es por ello que, no se pudo rechazar la hipótesis nula y se afirmó que la fiabilidad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón 2025, valoradas como deficiente y regular son iguales.

**Tabla 8.** Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholon-2025

Calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta	n=100		X <sup>2</sup>	p-valor
	fi	%		
Deficiente	50	50	0,000	1,000
Regular	50	50		

En la Tabla 8, de la comparación de las proporciones de la percepción de la calidad de atención de las madres en la dimensión seguridad, se puede apreciar a través del test de Chi2 univariado un valor  $X^2=44,780$  y un p-valor=0,000. Esto indicó que la percepción de la calidad de atención en las madres era diferente de manera significativa en la dimensión abordada, siendo mayor en la percepción regular con un 56% (56) respecto a la percepción deficiente y buena. Es por ello que, se pudo rechazar la hipótesis nula y se afirmó que, la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholon Huánuco 2025, valoradas como deficiente, regular y buena son diferentes.

**Tabla 9.** Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión seguridad del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Chólon-2025

Calidad de atención en la dimensión seguridad	n=100		X <sup>2</sup>	p-valor
	fi	%		
Deficiente	41	41	44,780	0,000
Regular	56	56		
Buena	3	3		

En la Tabla 9, de la comparación de las proporciones de la percepción de la calidad de atención de las madres en la dimensión seguridad, se puede apreciar a través del test de Chi2 univariado un valor  $X^2=44,780$  y un p-valor=0,000. Esto indicó que la percepción de la calidad de atención en las madres era diferente de manera significativa en la dimensión abordada, siendo mayor en la percepción regular con un 56% (56) respecto a la percepción deficiente y buena. Es por ello que, se pudo rechazar la hipótesis nula y se afirmó que la seguridad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Chólon Huánuco 2025, valoradas como deficiente, regular y buena son diferentes. en este caso predominó lo regular en mayor proporción respecto al resto de calificaciones.

**Tabla 10.** Comparación de las proporciones de la calidad de atención en la dimensión empatía del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholón-2025

Calidad de atención en la dimensión empatía	n=100		X <sup>2</sup>	p-valor
	fi	%		
Deficiente	39	39	53,660	0,000
Regular	60	60		
Buena	1	1		

En la Tabla 10, de la comparación de las proporciones de la percepción de la calidad de atención de las madres en la dimensión empatía, se puede apreciar a través del test de Chi2 univariado un valor  $X^2=53,660$  y un p-valor=0,000. Esto indicó que la percepción de la calidad de atención en las madres era diferente de manera significativa en la dimensión abordada, siendo mayor en la percepción regular con un 60% (60) respecto a la percepción deficiente y buena. Es por ello que, se pudo rechazar la hipótesis nula y se afirmó que la empatía en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025, valoradas como deficiente, regular y buena son diferentes, en este caso predominó lo regular en mayor proporción respecto al resto de calificaciones.



## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La investigación sobre la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa cuna más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholon-2025. Revela que la calidad percibida por las madres sobre el programa de Cuna Mas es regular. Estos resultados permiten comparaciones relevantes con estudios previos, los cuales han documentado efectos similares en otros grupos de estudiantes y profesionales de la salud.

Las investigaciones que contribuyen a lo hallado fue los estudios realizados en México por Begonia (13), en su población encontró sobre el programa de educación inicial, donde trabajo con 520 participantes, donde la percepción de las familias frente a los servicios de los programas de desarrollo y formación que brindan fue posita. En esta misma línea se cita a los autores Machuca y Largo (49), en su investigación realizado en Colombia, investigando sobre el programa de pequeños gigantes, brindando un servicio a través de espacios donde los cuentos favorecerán la educación emocional, en cuanto a los niños que participaron en los talleres demostraron su bienestar con la alegría durante su participación, de la misma forma los padres, mencionaron que los talleres son buenas para el establecimiento de buena relación con sus hijos al ver y conocer sus emociones, encontrando similitudes a esta investigación, evidenciando que estos programas tienen un impacto positivo en sus beneficiarios. Del mismo modo en Colombia los investigadores Ruiz y Lopera (16), que vieron la influencia del acompañamiento de las familias, evidencio que brindan una buena calidad, puesto que los padres interiorizaron que el apoyo de este programa que brinda a las familias no solo ayuda en la niñez de sus hijos en su vida emocional, sino que marcaría su vida adulta, por lo que manifiestan su alegría y agradecimiento con dicho programa. Sumándose a ello los investigadores Chávez (21) encontrando en su estudio también una calidad regular sobre el programa Cuna Más que brinda a sus usuarios en la atención a través de sus cuidados brindados.

En cuanto al primer objetivo específico sobre la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión elementos tangibles del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más. Se encontró en la investigación con el 52% sobre la calidad de los elementos tangibles fueron deficientes seguida por regular con el 47%, encontrando en muchos de ellos espacios, pero tenían materiales incompletos para el desarrollo del programa, por esta razón la calidad en esta dimensión calificada por las madres fue deficiente- en la investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo de México (9), evidenciaron que la calidad de los centros de atención infantil, en su muestra de 2115 niños intervenidos, en cuanto a los elementos tangibles de dichos centros presentan altos niveles de calidad estructural, puesto que contaban con espacios grandes y suficientes con materiales adecuados y para las edades de los niños, los espacios fueron seguros a su vez.

En relación con el segundo objetivo planteado, la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de fiabilidad del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más, encontrando una calidad regular en la dimensión de fiabilidad con el 52%, puesto que las facilitadoras son calificadas como fiables al cumplir sus vitas y tratar en lo posible el cumplimiento de las actividades propuestas según el cronograma que se tiene con cada familia. En la investigación de Velásquez (50), sobre la calidad del programa cuna más en Lima, lo evaluó como deficiente ya que el cumplimiento de sus labores era débil, causando en ellas insatisfacción en los servicios brindados a sus usuarios de Chiclayo.

En el objetivo tercero sobre la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más. Se encontró que la capacidad de respuesta fue regular con el 50%, que a pesar que contaban con materiales insuficientes brindan educación, y que daban una solución en sus inquietudes de las madres. Dando a conocer que el programa cuna más en el Perú tiene una calidad regular y que si aporta en el desarrolla del niño(a). al igual que la investigación de Machuca y Largo (49); Begonia

(51), donde encontraron una buena interacción con su muestra. Mientras que en la investigación por el Banco Interamericano de Desarrollo (9), de México. A pesar que contaban con un nivel alto de calidad en los elementos tangibles, en la interacción encontraron niveles bajos y medios, así mismo en la investigación por los autores López et al (18), que evidenciaron brechas en la calidad de educación atinando a la falta de herramientas de trabajo para mejorar ello.

En el objetivo cuarto sobre la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de seguridad del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más. Encontrando en el estudio desarrollado una calidad regular con el 56%, en la investigación realizada en Tacna por Condori (20), las madres la calificaron como seguro ya que mostraban la confianza necesaria, el respeto y demostraron seguridad en su intervención de cuidado por lo que se evidenciaba en el peso y talla de sus niños(as). Así mismo Pilaca (11), en su investigación encontró en su estudio una calidad alta en la seguridad con el 58.8%.

En el objetivo quinto sobre la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión empatía del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más. Se evidencio que la empatía es regular con el 60% en el distrito de Cholón, en la investigación de Pilaca (11), realizado en Lima, encontró que la calificación sobre la calidad en esta dimensión fue alta con el 50% de su totalidad dando este calificativo.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** De acuerdo al objetivo general planteado, al identificar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholon, se halló que el 68% (68) percibió sobre la calidad de atención recibida fue regular, seguida de deficiente siendo el 24%(24), al analizar la los datos encontrados a través del estadístico Chi Cuadrado se demostró que existe una diferencia entre las percepciones de la calidad, sin embargo la percepción que más se evidencia es regular sobre la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholon 2025.

**SEGUNDO:** Según el primer objetivo específico propuesto, al describir la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión elementos tangibles del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más, se halló que el 52 %(52) tuvieron una percepción deficiente en los elementos tangibles, seguida del 47% (47) que percibió regular, al analizar los datos a través del estadístico Chi Cuadrado se acepta la hipótesis nula demostrando que los elementos tangibles en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más es deficiente.

**TERCERO:** De acuerdo a segundo objetivo específico planteado, al conocer la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de fiabilidad del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más, se encontró que el 52%(52) percibieron que la calidad según la dimensión de fiabilidad fue regular, al analizar los datos mediante el estadístico Chi Cuadrado se acepta la hipótesis de investigación demostrando que la fiabilidad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más es regular.

**CUARTO:** Respecto al tercer objetivo específico planteado, al describir la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de acompañamiento a

familias del Programa Cuna Más, se halló que el 50% (50) percibida sobre la calidad en la dimensión de capacidad de respuesta fue de igual magnitud para deficiente y regular, al analizar los datos mediante el estadístico Chi Cuadrado se acepta la hipótesis de investigación que mencionan la capacidad de respuesta en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más es regular.

**QUINTO:** De acuerdo a cuarto objetivo específico planteado, al conocer cuál es la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión de seguridad del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más, se encontró que el 56%(56) percibieron que la calidad según la dimensión de seguridad fue regular, al analizar los datos mediante el estadístico Chi Cuadrado se acepta la hipótesis de investigación demostrando que la seguridad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más es regular.

**SEXTO:** De acuerdo al quinto objetivo específico planteado, al describir cuál es la calidad de atención percibida por las madres de niños beneficiarios en la dimensión empatía del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más, se encontró que el 60%(60) percibieron que la calidad según la dimensión de empatía fue regular, al analizar los datos mediante el estadístico Chi Cuadrado se acepta la hipótesis de investigación demostrando que la empatía en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más es buena.

## RECOMENDACIONES

### - **A los gobernadores**

Fortalecer el seguimiento y evaluación del programa Cuna Más, asegurando que el servicio de acompañamiento familiar se brinde con calidad, pertinencia cultural y enfoque territorial, acorde a las necesidades específicas de las familias de Cholón.

Asignar mayores recursos técnicos, humanos y financieros al programa, garantizando la formación continua del personal y la disponibilidad de materiales educativos adecuados para las visitas y talleres.

### - **Al promotor de Cuna Más del Distrito de Cholón:**

Fortalecer la capacitación de los facilitadores del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF): Es fundamental que los promotores continúen y refuercen las capacitaciones periódicas a las facilitadoras responsables de las visitas del programa Cuna Más, con el objetivo de mejorar sus habilidades comunicativas, actitud empática y capacidad de respuesta oportuna ante las necesidades de las madres usuarias.

Obtener materiales suficientes y completas para que las visitas sean de mayor impacto positivo en la educación haciendo que las visitas sean buenas evitando que las facilitadoras puedan de llegar de manera inadecuado a los usuarios.

### - **A las facilitadoras**

Fortalecer el vínculo con las madres usuarias: Es recomendable promover estrategias que consoliden la relación de confianza y cercanía entre las facilitadoras y las familias, garantizando visitas domiciliarias efectivas, personalizadas y culturalmente pertinentes, para que haya mayor fiabilidad ante un compromiso de visita cumplida.

### - **A las madres**

Fortalecer el cumplimiento de las recomendaciones brindadas por el

personal del programa Cuna Más en el hogar y promoviendo un entorno afectivo y estimulante.

- **A los investigadores**

A los futuros investigadores ampliar la cobertura de estudios relacionados con la calidad de atención del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) del programa Cuna Más, de la misma manera desarrollar estudios con otras variables como el machismo midiendo la calidad con dimensiones propias para el programa Cuna Más donde incluyen otras localidades y distritos para obtener una visión comparativa y más representativa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gobierno del Perú. Acceder al servicio de acompañamiento a familias [Internet].; 2022 [citado 2025 junio 25]. Disponible en: <https://www.gob.pe/9564-acceder-al-servicio-de-acompanamiento-a-familias>.
2. Gobierno del Perú. Resultados de la evaluación de impacto del servicio de acompañamiento a familias del programa nacional Cuna Más [internet].; 2012 [citado 2025 junio 25]. Disponible en: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/ppr/eval\\_indep/informe\\_resultados\\_cuna\\_mas.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/eval_indep/informe_resultados_cuna_mas.pdf).
3. Gobierno del Perú. Conociendo el Programa Nacional Cuna Más [internet].; 2015 [citado 2025 enero 15]. Disponible en: [https://issuu.com/totoasis/docs/folletouno\\_conociendopncm\\_final](https://issuu.com/totoasis/docs/folletouno_conociendopncm_final).
4. Organizacion Mundial de la Salud. Calidad de la atención [internet].; 2021 [citado 2025 enero 25]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
5. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Evaluación de Impacto a largo plazo del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más en resultados educativos [internet].; 2023 [citado 2025 junio 25]. Disponible en: [https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/Documento-de-Politica\\_SAF\\_Cuna-Mas-FF.pdf](https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/Documento-de-Politica_SAF_Cuna-Mas-FF.pdf).
6. Modelo de Desarrollo e inclusion social. El Modelo de Cogestión Comunitaria del Programa Nacional Cuna Más: Una mirada a su diseño y principales procesos de implementación [internet].; 2020 [citado 2025 enero 15]. Disponible en: [https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/DP\\_Modelo-Cogestion-CUNA-MAS.pdf](https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/DP_Modelo-Cogestion-CUNA-MAS.pdf).
7. Early Childhood Workforce Initiative. El caso del Servicio de Acompañamiento a Familias de Cuna Más en el Perú [internet].; 2017



- [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://r4d.org/wp-content/uploads/Executive-Summary-Spanish-Cuna-Mas-country-study.pdf>.
8. El peruano. Primera infancia: avances, logros y desafíos [internet].; 2023 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/232569-primera-infancia-avances-logros-y-desafios>.
  9. Banco Interamericano de Desarrollo. Una fotografía sobre la calidad de los centros de atención infantil y el estado del desarrollo infantil en México en niñas y niños menores de tres años.; 2021 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Una-fotografia-sobre-la-calidad-de-los-centros-de-atencion-infantil-y-el-estado-del-desarrollo-infantil-en-Mexico-en-ninas-y-ninos-menores-de-tres-anos.pdf>.
  10. Madero K, Manrique Y, Guerrero S, López L. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo [internet].; 2023 [citado 2025 junio 25]; 25 (1): 1-15. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/25%282023%29/6582525018/>.
  11. Pillaca L. Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay, 2021 [internet].; Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78044/Pillaca\\_VLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78044/Pillaca_VLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  12. Cruz D. Calidad de servicio y su relación con el desarrollo infantil temprano en el Programa Nacional Cuna Más [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública].; Lima; Univerdad César Vallejo: 2022 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86400>.

13. Unicef. Measuring and Improving Quality in Early Childhood Environments [internet].; 2014 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED582024.pdf>.
14. Gobierno del Perú. Cuna Más reconoce públicamente a ocho comités de gestión y consejos de vigilancia por su aporte al desarrollo infantil en la región [internet].; 2022 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/noticias/670656-huanuco-cunamas-reconoce-publicamente-a-ocho-comites-de-gestion-y-consejos-de-vigilancia-por-su-aporte-al-desarrollo-infantil-en-la-region>.
15. Ministerio de Desarrollo e inclusión Social. Revisiones de evidencias [internet].; 2020 [citado 2025 enero 25. Disponible en: <https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/Sintesis-de-Estudios-CUNA-MAS.pdf>.
16. Programa Cuna Mas. Manual de procesos y procedimientos del macro proceso "Gestión del servicio de acompañamiento a familias" [internet].; 2021 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://www.cunamas.gob.pe/repositorio/Transparencia/Planeamiento\\_y\\_Organizacion/Instrumento\\_de\\_gestion/RDE-1015-2021-MIDIS-PNCM-DE\\_Manual\\_Procesos\\_Procedimientos\\_MacroProceso\\_GestionSAF.pdf](https://www.cunamas.gob.pe/repositorio/Transparencia/Planeamiento_y_Organizacion/Instrumento_de_gestion/RDE-1015-2021-MIDIS-PNCM-DE_Manual_Procesos_Procedimientos_MacroProceso_GestionSAF.pdf).
17. Gobierno del Perú. Acceder al servicio de acompañamiento a familias [internet].; 2022 [citado 2025 enero 25. Disponible en: <https://www.gob.pe/9564-acceder-al-servicio-de-acompanamiento-a-familias>.
18. Gobierno de República Dominicana. Calidad educativa y atención integral a la primera infancia en tiempos cambiantes: reflexiones y propuestas para la acción [internet].; 2021 [citado 2025 enero 25. Disponible en: <https://oei.int/wp-content/uploads/2022/03/calidad-educativa-y-atencion-integral-para-la-primera-infancia-reflexiones-propuestas-para-la-accion.pdf>.

19. Ruiz A, Lopera M. La influencia del acompañamiento familiar en la dimensión socio- afectiva de los niños y niñas del hogar comunitario mi casita N°2. [internet].; 2021 [citado 2025 junio 23]. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/3ea7267b-ff79-4e10-8f27-05e20ba0776a/content>.
  
20. Condori Y. Servicio de cuidado diurno y satisfacción en los usuarios del programa nacional cuna más del distrito de San Antonio, Moquegua, 2023 [internet].; Moquegua: Universidad Nacional de Moquegua; 2023 [citado 2025 enero 15]. Disponible en: <https://repositorio.unam.edu.pe/items/8156d4f4-c667-4014-be68-3748012a098d>.
  
21. Chávez C, Mamani N. Calidad de servicio del Programa Nacional Cuna Más y su relación con el desarrollo infantil en niños y niñas del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna [internet].; 2021 [citado 2025 enero 15]. Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1633>.
  
22. Fabian Y. Programa cuna mas y el desarrollo infantil de niños y niñas del comité de gestión Santa Roda Huánuco [tesis para optar el grado academico de maestro en gestion pública para el desarrollo social].; Huánuco; Universidad Hermilio Valdizán: 2022 [citado 2025 septiembre 18]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/ed53b05a-759d-4d54-b31a-c81fdf1ec72b/content>.
  
23. Dirección de Desarrollo Estratégico Universidad de Concepción. Aplicacion del ciclo de Deming o PDCA, para la gestión de la calidad en la educación superior [internet].; 2020 [citado 2025 enero 15]. Disponible en: <https://desarrolloestrategico.udec.cl/wp-content/uploads/2021/01/DDD-N-4-Ciclo-Deming.pdf>.
  
24. Swanson K. Kristen M. Swanson: Teoría de los cuidados [internet].; 2024 [citado 2025 febrero 12]. Disponible en:

<https://enfermeriabuenosaires.com/kristen-m-swanson-teoria-de-los-cuidados/>.

25. Catarina. Concepto de calidad [Internet].; 2020 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: [https://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/fernandez\\_b\\_je/capitulo2.pdf](https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/fernandez_b_je/capitulo2.pdf).
26. Domenech, JM. Que es Calidad [Internet].; 2022 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: [http://www.jomaneliga.es/PDF/Administrativo/Calidad/Conceptos\\_basicos\\_de%20calidad.pdf](http://www.jomaneliga.es/PDF/Administrativo/Calidad/Conceptos_basicos_de%20calidad.pdf).
27. camión C, Cruz S, Gonzáles T. Gestión de la calidad [Internet].; 2006 [citado 2025 junio 27]. Disponible en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>.
28. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet].; 2021 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
29. Urquiaga M. Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática [Internet].; 2024 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2739-00392024000200218](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392024000200218).
30. Alejo J, Arias A. Modelos de medición de la calidad de atención en salud [Internet].; 2022 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriana-Ana-Maria-REVISION.pdf>.
31. Adam. Cinco Dimensiones de Calidad de Servicio – Modelo Servqual de Calidad de Servicio [internet].; 2022 [citado 2025 julio 27]. Disponible en:

<https://isost.org/es/cinco-dimensiones-de-calidad-de-servicio-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.

32. Silva G. Las ocho dimensiones de calidad definidas por David A. Garvin [Internet].; 2020 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: [https://www.academia.edu/23948678/LAS\\_OCHO\\_DIMENSIONES\\_DE\\_CALIDAD\\_DEFINIDAS\\_POR\\_DAVID\\_A\\_GARVIN\\_Curso\\_Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_Calidad](https://www.academia.edu/23948678/LAS_OCHO_DIMENSIONES_DE_CALIDAD_DEFINIDAS_POR_DAVID_A_GARVIN_Curso_Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad).
33. Library. Elementos tangibles [Internet].; 2025 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: <https://1library.co/article/elementos-tangibles-dimensiones-de-calidad-de-servicio.qo5m240y>.
34. Moreno M, Peris F, González T. Concepto de calidad y sus dimensiones que lo componen [Internet].; 2020 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: <https://www.uv.es/dmoreno/Tema2.pdf>.
35. Sulbarán, I. Dimensiones de la calidad en salud y como se regulan sus estándares [Internet].; 2025 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: <https://global.tiffin.edu/blog/dimensiones-para-evaluar-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>.
36. Universidad Internacional de Valencia. Calidad asistencial, concepto y dimensiones [Internet].; 2018 [citado 2025 julio 27]. Disponible en: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/calidad-asistencial-concepto-y-dimensiones>.
37. Cervantes C, Lara H, Gómez G. Empatía y calidad de servicio. “Papel clave en las emociones positivas en equipos de Trabajo” [Internet].; 2021 [citado 2025 julio 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292893.pdf>.
38. Gobierno del Perú. Cuna Más: Conoce los pasos a seguir para afiliar a tu hija o hijo al programa [internet].; 2023 [citado 2025 enero 15]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/noticias/833559-cuna-mas-conoce-los-pasos-a-seguir-para-afiliar-a-tu-hija-o-hijo-al-programa>.

39. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Programa Cuna Más (Perú): un ejemplo de programa social que incluye a la participación como pilar central [internet].; 2012 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://igualdad.cepal.org/es/repository-of-policies-and-strategies/programa-cuna-mas-peru-un-ejemplo-de-programa-social-que#:~:text=Fue%20establecido%20por%20el%20Ministerio%20de%20Desarrollo%20e,Opera%20en%20tres%20niveles%3A%20central%2C%20regional%20y.>
40. Guerrero J. Programa Cuna Más (Perú): un ejemplo de programa social que incluye a la participación como pilar central [internet].; 2012 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://igualdad.cepal.org/es/repository-of-policies-and-strategies/programa-cuna-mas-peru-un-ejemplo-de-programa-social-que#:~:text=Fue%20establecido%20por%20el%20Ministerio%20de%20Desarrollo%20e,Opera%20en%20tres%20niveles%3A%20central%2C%20regional%20y.>
41. Gobierno del Perú. Acceder al servicio de acompañamiento a familias [internet].; 2020 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://www.gob.pe/9564-acceder-al-servicio-de-acompanamiento-a-familias>.
42. Ministerio de Salud. La Visita al Hogar desde el Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) [internet].; 2015 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://issuu.com/totoasis/docs/folletotres\\_visitaalhogar\\_final](https://issuu.com/totoasis/docs/folletotres_visitaalhogar_final).
43. Gobierno del Perú. Guía para el Facilitador y Facilitadora [internet].; 2014 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://issuu.com/totoasis/docs/guia\\_facilitador\\_pdf\\_final](https://issuu.com/totoasis/docs/guia_facilitador_pdf_final).
44. Logerfo J. Exploraciones en Evaluación y Monitoreo de la Calidad. Volumen I: Definiciones de calidad y enfoques para su evaluación [internet].; 1981; 19(10): 1066-1067 [citado 2025 enero 25. Disponible en: <https://journals.lww.com/lww->

medicalcare/Citation/1981/10000/Explorations\_in\_Quality\_Assessment\_and\_Monitoring\_.10.aspx.

45. Supo J. Seminarios de Investigación [internet].: BIOESTADISTICO EIRL; 2012 [citado 2025 enero 25. Disponible en: [https://drive.google.com/file/d/0B9caOIJuX3vsS3RPeHhMTkFTZVE/edit?resourcekey=0-j8JAsg\\_f4r3h3WmJPw2OtA](https://drive.google.com/file/d/0B9caOIJuX3vsS3RPeHhMTkFTZVE/edit?resourcekey=0-j8JAsg_f4r3h3WmJPw2OtA).
46. Fonceca AA. Investigación Científica en Salud. Primera ed. Huanuco: Medinaliber Hispanica; 2021.
47. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. Metodología de la investigación Científica. Primera ed. Mexico: Editorial Mc Graw Hill; 2010.
48. Dominguez C. Calidad del servicio del programa cuna más y el desarrollo infantil en lima metropolitana en el año 2022 [internet].; Lima: Universidad San Martin de Porras; 2022 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15665/dominguez\\_hca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15665/dominguez_hca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
49. Machuca A, Largo L. La literatura infantil como herramienta para el desarrollo de la educación emocional en el Hogar Agrupado Pequeños Gigantes del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [internet].; 2022 [citado 2025 junio 23]. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rhec/article/view/9310/10393>.
50. Velásquez E. Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Programa Nacional Cuna Más, distrito de Río Santiago [internet].; Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 2025 enero 25. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75113/Vel%C3%A1squez\\_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75113/Vel%C3%A1squez_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
51. Begonia G. Mejoredu publico el estudio: La atención a niñas y niños de cero a cuatro años Programas de educación inicial en México [internet].; 2024 [citado 2025 enero 25. Disponible en:

<https://www.gob.mx/mejoredu/prensa/mejoredu-publico-el-estudio-la-atencion-a-ninas-y-ninos-de-cero-a-cuatro-anos-programas-de-educacion-inicial-en-mexico-358735?idiom=es>.

52. Capcha G, Encarnacion S, Duranm I. [tesis paea optar el titulo de licenciada en educación].; Huánuco; Universidad Hermilio Valdizan: 2022 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d578ff48-8b86-419e-b6a8-2a2c9833fdad/content>.
53. Castillo L. El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. [tesis para obtener el titulo de Administrador de Empresas.].; Bogota; Universidad de Militar nueva granada: 2019 [citado 2025 enero 25. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/c6908a00-bc53-44d5-b402-d0779d159872/content>.
54. Organización Mundial de la Salud. Improving early childhood development [internet].; 2020 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/331306/9789240002098-eng.pdf?sequence=1>.
55. Ministerio del Desarrollo e Inclusión Social. Evaluación de Continuidad del Programa Nacional Cuna Mas [internet].; 2022 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/IFE-Cuna-Mas-f.pdf>.
56. Arroy S. Teoria de Nola Pender [internet].; 2020 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://www.academia.edu/24018132/Teoria\\_de\\_Nola\\_Pender](https://www.academia.edu/24018132/Teoria_de_Nola_Pender).
57. Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. Memoria Anual Institucional 2023 [internet].; 2023 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://www.cunamas.gob.pe/repositorio/Transparencia/Planeamiento\\_y\\_Organizacion/Informacion\\_Adicional/2024/memoria\\_anual/MEMORIA\\_ANUAL\\_2023\\_CUNA\\_MAS.pdf](https://www.cunamas.gob.pe/repositorio/Transparencia/Planeamiento_y_Organizacion/Informacion_Adicional/2024/memoria_anual/MEMORIA_ANUAL_2023_CUNA_MAS.pdf).



58. Aliaga N. Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Mas, provincia de San Pablo [tesis para optar el título de Maestra en Gestión pública].; 2021 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80830/Alia\\_ga\\_SN-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80830/Alia_ga_SN-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y).
59. Ministerio de desarrollo e inclusión social. Decreto supremo de Cuna Mas [internet].; 2012 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://noticia.educacionenred.pe/2012/03/ds-003-2012-midis-crean-programa-nacional-cuna-mas-midis-gob-pe-017557.html>.
60. Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. Memoria institucional 2018 [internet].; 2018 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://www.cunamas.gob.pe/repositorio/Transparencia/MI/MEMORIA%20INSTITUCIONAL%202018.pdf>.
61. Gobierno del Peru. Servicio de Acompañamiento a Familias – SAF [internet].; 2020 [citado 2025 enero 15. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4717014/10-Servicio-de-acompaniamiento-a-familias-saf.pdf?v=1687443160>.
62. Chamba M. Servicio de acompañamiento y satisfacción de familias beneficiarias del programa Cuna Más en el distrito de Canaria, 2021 [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería].; Ayacucho: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 2025 enero 25. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95595>.
63. Calderón C. Sercicio de acompañamiento familiar del programa nacional cuna mas y desarrollo infantil en la unidad territorial Pasco [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería].; Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2021 [citado 2025 enero 15. Disponible en: [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7987/T010\\_41417504\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7987/T010_41417504_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

64. Dominguez C. Calidad del servicio del programa Cuna Más y el desarrollo infantil en Lima metropolitana en el año 2022 [Tesis para optar el grado academico de maestro en gestión pública.]; Lima; Universidad San Martin de Porras: 2024 [citado 2025 junio 25]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15665/dominguez\\_hca.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15665/dominguez_hca.pdf?sequence=1).

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Campomanes J. Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa cuna más percibido por madres de niños beneficiarios, distrito de Cholon-2025 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [Consultado ]. Disponible en: <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de la investigación:** Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna más percibido por madres de niños beneficiarios. Distrito Cholon-2025

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable principal: Calidad de atención del servicio			
¿Cómo es la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025?	Identificar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025	Hi: La calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025 es adecuada.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Características clínicas			
			• Elementos tangibles	Ambiente físico	Ítems 1	ordinal
			• Fiabilidad	Horario de visita	Ítems 2	
			• Capacidad de respuesta	Presentación del personal	Ítems 3	
			• Seguridad	Materiales de trabajo	Ítems 4	
• Empatía	Registro de facilitador	..... Ítems 20				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es la percepción de las madres beneficiarias respecto a los elementos tangibles en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholon Huánuco 2025?	OE1. Describir la percepción de las madres beneficiarias respecto a los elementos tangibles en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025	Hi1: Los elementos tangibles en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025 son adecuados.				

¿Cuál es la percepción de las madres beneficiarias respecto a la fiabilidad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025?	OE2.Conocer la percepción de las madres beneficiarias respecto a la fiabilidad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025	<b>Hi2:</b> La fiabilidad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025 es adecuada.
¿Cuál es la percepción de las madres beneficiarias respecto a la capacidad de respuesta en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025?	OE3.Describir la percepción de las madres beneficiarias respecto a la capacidad de respuesta en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025	<b>Hi3:</b> La capacidad de respuesta en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025 es adecuada.
¿Cuál es la percepción de las madres beneficiarias respecto a la seguridad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025?	OE4.Conocer la percepción de las madres beneficiarias respecto a la seguridad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025	<b>Hi4:</b> La seguridad en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025 es adecuada.

¿Cuál es la percepción de las madres beneficiarias respecto a la empatía en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025?	OE5.Describir la percepción de las madres beneficiarias respecto a la empatía en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más en el distrito de Cholón Huánuco 2025	Hi5: La empatía en la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón Huánuco 2025 es adecuada.		
Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferenciales
Descriptivo Observacional Prospectivo Transversal	La población y muestra estuvo constituida por 100 de madres de niños beneficiarios del programa Cuna Más del Distrito de Cholón-2025].	Cuestionario de calidad de atención en escala de Likert	Beneficencia No maleficencia Justicia Autonomía	El análisis de la estadística descriptiva se realizó utilizando las medidas de tendencia central (moda, mediana y media)
Nivel del estudio descriptivo comparativo Diseño del estudio Estudio de tipo descriptivo comparativo	Tipo de Muestreo: Se trabajó con la totalidad de la población de 100 participantes.			
<div><div>O</div><div>N</div></div> <p>Donde: O = Calidad de atención N = Madres de niños beneficiarios del programa Cuna Más</p>				



## ANEXO 2



### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD PROGRAMA

ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Consentimiento informado

- **Título del Proyecto**

“Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa cuna más percibido por madres de niños beneficiarios. Distrito Cholón 2025”

- **Objetivo:** Identificar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más percibido por las madres de niños beneficiarios en el distrito de Cholón 2025.

- **Investigador:** Campomanes Haro, Juan Kelvin

- **Consentimiento / Participación Voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

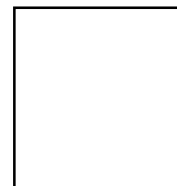
- **Firma del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del encuestado.....

Firma del investigador.....

Huánuco:.....2025





## ANEXO 3



### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD PROGRAMA

ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Cuestionario de características generales

--	--	--

ID:

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Título de la investigación:** “Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios. Distrito Cholón 2025”

**Objetivo:** El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más según percepción de las madres de niños beneficiarios. Distrito Cholon 2025.

#### DATOS GENERALES

##### I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA MADRE

1. Edad: \_\_\_\_\_ años

2. Estado civil

- a) Soltera ( )
- b) Conviviente ( )
- c) Casada ( )
- d) Divorciada ( )
- e) Viuda ( )

3. Grado académico

- a) Sin instrucción ( )
- b) Primaria ( )
- c) Secundaria ( )
- d) Superior técnica ( )
- e) Superior universitaria ( )

4. Números de hijos

\_\_\_\_\_

##### II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL NIÑO



**5. Edad:** \_\_\_\_\_ años \_\_\_\_\_ meses \_\_\_\_\_ días

**6. Genero**

a) Femenino ( )

b) Masculino ( )

**7. Peso:** \_\_\_\_\_ Kg

**8. Talla:** \_\_\_\_\_ cm

**9. Cantidad de control CRED para la edad:** \_\_\_\_\_

**10. Valor de hemoglobina del último tamizaje:** \_\_\_\_\_ g/dl

**11. Vacunas completas**

a) Sí

b) No

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD PROGRAMA

ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Cuestionario de calidad de atención

--	--	--

ID:

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Título de la investigación:** “Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más percibido por madres de niños beneficiarios. Distrito Cholón 2025”

**Objetivo:** El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más según percepción de las madres de niños beneficiarios. Distrito Cholon-2025].

### Instrucciones:

Querida participante, le solicito amablemente que realice una marca con una X en la casilla correspondiente a cada uno de los diferentes aspectos, en relación a la atención que ha recibido de parte del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Más. Esto debe hacerse en la casilla que coincide con su opinión, utilizando una escala que va del 1 al 5.



N°	ÍTEM	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
I. ELEMENTOS TANGIBLES						
1	El servicio de acompañamiento a familias del Programa Cuna Más utiliza materiales educativos modernos, culturalmente adaptados y en buenas condiciones para las sesiones de acompañamiento.					
2	Las viviendas visitadas reciben materiales de apoyo visualmente atractivos y adecuados para el entorno familiar.					

3	La presentación personal de los facilitadores y acompañantes de familias es adecuada y transmite profesionalismo.					
4	La oficina del servicio de acompañamiento es adecuada para brindar atención a las familias.					
<b>II. FIABILIDAD</b>						
5	Cuando un facilitador del Programa Cuna Más se compromete a una visita o actividad, la realiza en el tiempo acordado.					
6	Cuando surge un problema, los facilitadores muestran interés y compromiso para solucionarlo rápidamente.					
7	En la primera visita del programa de acompañamiento a las familias usted comprendió cuales son los objetivos, en que consiste el programa, y lo beneficiosos que será para su niña(o) y familia.					
8	El Programa Cuna Más proporciona el acompañamiento familiar conforme al cronograma y a las expectativas establecidas.					
9	Los registros de desarrollo infantil y las fichas de monitoreo se completan de manera precisa y oportuna.					
<b>III. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	Los facilitadores del Programa Cuna Más le brindan información acerca de la cantidad de visitas probables y cuando finalizarán estas visitas					
11	Si surgió alguna duda, el facilitador o acompañante familiar atendió y resolvió la consulta de manera rápida y adecuada.					
12	Los facilitadores del Programa Cuna Más ofrecen un apoyo con facilidad para mejorar el cuidado de su niña(o).					
13	El tiempo de visita que se realiza en su hogar es más de una hora					
14	Los juegos que realiza la facilitadora en su visita son organizados y su niña(o) se sienten contentos con dicha actividad					
<b>IV. SEGURIDAD</b>						
15	El comportamiento de los facilitadores del Programa Cuna Más transmite					


	confianza y seguridad a las familias usuarias.					
16	Usted se siente seguro (a) con toda la información brindada por los facilitadores en las visitas domiciliarias y en la oficina.					
17	Los facilitadores poseen conocimientos suficientes para responder a las inquietudes sobre desarrollo infantil y crianza temprana.					
18	El personal del Programa Cuna Más trata a los usuarios con respeto, calidez y amabilidad en cada interacción.					
<b>V. EMPATÍA</b>						
20	Los facilitadores le brindan atención personalizada cuando usted lo requiere.					
21	El programa de acompañamiento de Cuna Más cuenta con horarios de visitas y sesiones flexibles que se ajustan a la disponibilidad de las familias.					
22	Los facilitadores muestran genuina preocupación por los intereses y el bienestar de las familias atendidas.					
23	El acompañamiento ofrecido por el Programa Cuna Más se adapta a las necesidades específicas de cada familia, respetando sus costumbres y valores.					

## ANEXO 5

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



Yo, Belis Paredes Matos

De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Lic. Enfermería

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por JUAN KELVIN CAMPOMANES HARO, con DNI 72611467, aspirante al título de ENFERMERIA de la Universidad Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado; "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA CUNA MÁS PERCIBIDO POR MADRES DE NIÑOS BENEFICIARIOS. DISTRITO CHOLON-2025"


**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 <b>CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg: Paredes Matos, Belis

DNI: 44191216

Especialidad del validador: Enfermera



Belis Paredes Matos  
Lic. Enfermería  
Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



Yo, Margot Lyliana Gaspar Damaso

De profesión Lic. Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de  
responsable P.C.T. - CRED.

-----por medio del presente hago constar que he  
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por  
JUAN KELVIN CAMPOMANES HARO, con DNI 72611467, aspirante al título de  
ENFERMERIA de la Universidad Huánuco; el cual será utilizado para recabar  
información necesaria para la tesis titulado; "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA CUNA MÁS  
PERCIBIDO POR MADRES DE NIÑOS BENEFICIARIOS. DISTRITO CHOLON-  
2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:  
Gaspar Damaso Margot Lyliana  
DNI: 22488995

Especialidad del validador: Enfermera  
MINISTERIO DE SALUD  
PUESTO DE SALUD LLIC

Margot Lyliana Gaspar Damaso  
LIC. EN ENFERMERIA

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



Yo, Angel Ambrosio Calderon Rojas

De profesión Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de  
Programa Tamizaje Neonatal

por medio del presente hago constar que he  
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por  
JUAN KELVIN CAMPOMANES HARO, con DNI 72611467, aspirante al título de  
ENFERMERIA de la Universidad Huánuco; el cual será utilizado para recabar  
información necesaria para la tesis titulado; "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS DEL PROGRAMA CUNA MÁS  
PERCIBIDO POR MADRES DE NIÑOS BENEFICIARIOS. DISTRITO CHOLON-  
2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

DNI: 22 702 823

Especialidad del validador: Emergencia

Angel A. Calderón Rojas  
Enfermería  
Firma/sello





UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Viter Gerson Carlos Trinidad de profesión, enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de enfermero asistencial en el Hospital Bicentenario Jauja y como docente en la Universidad Privada del Norte por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por Juan Kelvin Campomanes Haro, con DNI 72611467, aspirante al título de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa cuna más percibido por madres de niños beneficiarios. Distrito cholón-2025."

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir
Cuestionario de calidad de atención	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable
	<input type="checkbox"/> No aplicable

**Apellidos y nombres del juez/experto validador:** Mg: Viter Gerson Carlos Trinidad

**DNI:** 47147020

**Especialidad del validador:** Bioestadística y epidemiología clínica

  
Viter Gerson Carlos Trinidad  
Magister en Epidemiología Clínica (UBA)  
Licenciado en Enfermería  
CIP: 800002

Firma/sello



## ANEXO 6

### BASE DE DATOS

Base de datos (9).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 45 de 45 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	V
1	19	Conviviente	Secundaria	1	2	Femenino	9300	74	15	13	No	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	
2	30	Conviviente	Secundaria	1	2	Femenino	11120	81	10	13	No	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	
3	24	Casada	Secundaria	2	2	Masculino	10550	81	25	12	No	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	
4	39	Conviviente	Secundaria	2	2	Femenino	14800	91	18	12	Sí	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	
5	18	Conviviente	Secundaria	2	2	Femenino	9100	80	15	11	Sí	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	
6	26	Conviviente	Secundaria	2	2	Femenino	7500	72	16	11	Sí	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	
7	31	Soltera	Sin instruc...	3	2	Masculino	7300	72	13	11	Sí	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	
8	39	Casada	Secundaria	4	2	Femenino	12500	88	21	12	Sí	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	
9	19	Conviviente	Secundaria	1	2	Masculino	9700	75	13	11	Sí	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	
10	28	Conviviente	Primaria	1	1	Femenino	8200	70	15	12	No	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	
11	42	Conviviente	Primaria	4	1	Femenino	7600	70	14	11	Sí	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	
12	21	Conviviente	Secundaria	1	2	Masculino	10580	78	19	10	Sí	Totalmente...	Indiferente	Totalmente...	Totalmente...	
13	27	Conviviente	Secundaria	3	2	Femenino	10500	82	19	11	Sí	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	
14	29	Conviviente	Primaria	2	1	Femenino	8200	70	10	11	No	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente	
15	36	Conviviente	Superior té...	2	2	Masculino	11000	83	18	13	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	
16	23	Conviviente	Secundaria	1	2	Masculino	11800	80	4	11	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	
17	21	Conviviente	Secundaria	1	2	Masculino	14400	97	28	12	No	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	
18	37	Casada	Secundaria	5	2	Femenino	13000	91	19	12	Sí	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	
19	29	Conviviente	Secundaria	1	2	Femenino	12900	87	20	11	Sí	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	
20	22	Conviviente	Secundaria	2	1	Masculino	9070	74	15	12	Sí	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	
21	30	Conviviente	Secundaria	1	2	Masculino	10720	82	5	11	Sí	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	
22	34	Conviviente	Secundaria	2	1	Masculino	4900	58	5	11	Sí	En desacu...	Totalmente...	Indiferente	Totalmente...	

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	V
23	25	Conviviente	Secundaria	1	1	Masculino	10130	70	10	12	Sí	En desacu...	Totalmente...	Indiferente	Totalmente...	
24	30	Conviviente	Secundaria	2	1	Masculino	8800	69	14	10	Sí	Totalmente...	En desacu...	Indiferente	Totalmente...	
25	41	Casada	Secundaria	4	2	Masculino	9910	81	10	14	Sí	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	
26	26	Conviviente	Secundaria	1	2	Masculino	11600	86	12	12	Sí	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	
27	20	Conviviente	Secundaria	1	2	11	9100	72	10	11	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
28	31	Conviviente	Secundaria	4	2	Masculino	9000	71	16	11	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
29	30	Conviviente	Sin instruc...	2	2	Masculino	12600	82	18	11	No	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
30	36	Conviviente	Superior té...	1	1	Femenino	7920	64	9	13	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
31	39	Conviviente	Primaria	5	2	Masculino	15500	93	27	13	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
32	38	Conviviente	Secundaria	3	2	Femenino	9200	79	12	13	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
33	36	Conviviente	Secundaria	3	2	Masculino	12900	88	19	12	No	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
34	27	Conviviente	Primaria	3	1	Masculino	5900	56	7	13	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
35	43	Conviviente	Primaria	3	1	Masculino	8500	71	14	12	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
36	21	Conviviente	Secundaria	1	2	Femenino	9600	81	32	12	No	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
37	36	Casada	Secundaria	3	1	Masculino	8300	65	8	11	No	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
38	35	Divorciada	Primaria	1	2	Masculino	10500	84	25	12	Sí	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
39	24	Conviviente	Primaria	2	1	Femenino	8000	66	10	11	No	En desacu...	En desacu...	Indiferente	En desacu...	
40	35	Conviviente	Primaria	2	2	Femenino	10230	85	18	12	Sí	Indiferente	En desacu...	En desacu...	En desacu...	
41	27	Casada	Primaria	1	2	Masculino	10130	79	15	11	No	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Indiferente	
42	29	Soltera	Sin instruc...	2	2	Femenino	10130	78	12	11	No	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Indiferente	
43	22	Casada	Superior té...	1	2	Masculino	11200	86	20	12	No	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Indiferente	
44	25	Conviviente	Secundaria	1	1	Femenino	10240	73	7	11	No	En desacu...	Indiferente	En desacu...	En desacu...	

45	32	Conviviente	Primaria	3	2	Masculino	9100	78	20	11	No	En desac...	En desac...	En desac...	Indiferente
46	29	Conviviente	Superior té...	2	2	Masculino	9900	80	19	11	No	En desac...	Indiferente	En desac...	En desac...
47	36	Conviviente	Primaria	5	2	Femenino	11350	87	18	12	Sí	En desac...	En desac...	En desac...	Indiferente
48	25	Conviviente	Secundaria	3	1	Masculino	10100	70	7	11	No	En desac...	En desac...	En desac...	Indiferente
49	28	Conviviente	Primaria	2	1	Masculino	10000	68	10	11	No	En desac...	En desac...	En desac...	Indiferente
50	36	Soltera	Primaria	3	1	Masculino	9340	70	12	11	Sí	En desac...	En desac...	Indiferente	En desac...
51	24	Conviviente	Secundaria	2	1	Femenino	8100	69	11	11	Sí	En desac...	En desac...	Indiferente	En desac...
52	36	Soltera	Primaria	3	1	Femenino	9500	71	12	11	Sí	En desac...	En desac...	Indiferente	En desac...
53	24	Conviviente	Secundaria	2	2	Masculino	12400	84	4	12	No	Indiferente	En desac...	Indiferente	En desac...
54	21	Casada	Secundaria	1	2	Masculino	10600	86	22	12	Sí	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo
55	31	Conviviente	Secundaria	2	2	Masculino	11800	86	17	11	Sí	En desac...	En desac...	Indiferente	Indiferente
56	23	Conviviente	Secundaria	1	2	Femenino	12000	86	20	14	Sí	En desac...	En desac...	Indiferente	Indiferente
57	36	Conviviente	Primaria	3	2	Masculino	10500	76	16	12	Sí	En desac...	Indiferente	Indiferente	En desac...
58	44	Divorciada	Primaria	2	2	Masculino	13600	91	23	13	Sí	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo
59	40	Conviviente	Secundaria	2	2	Masculino	10400	81	17	11	No	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo
60	41	Conviviente	Primaria	5	1	Masculino	8100	67	10	11	Sí	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo
61	19	Soltera	Primaria	1	2	Femenino	10970	81	10	11	No	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo
62	35	Conviviente	Secundaria	5	2	Femenino	12400	84	16	12	Sí	En desac...	De acuerdo	Indiferente	En desac...
63	23	Soltera	Secundaria	2	2	Masculino	11300	83	18	11	Sí	En desac...	En desac...	De acuerdo	Indiferente
64	23	Soltera	Secundaria	2	2	Masculino	11300	83	14	11	No	En desac...	En desac...	De acuerdo	Indiferente
65	17	Soltera	Primaria	2	2	Femenino	8300	74	9	13	No	Indiferente	Indiferente	En desac...	Indiferente
66	34	Conviviente	Primaria	3	2	Femenino	12800	85	18	12	No	En desac...	Indiferente	Indiferente	Indiferente

67	22	Conviviente	Secundaria	1	2	Masculino	14700	95	22	12	Sí	En desac...	En desac...	De acuerdo	Indiferente
68	35	Conviviente	Secundaria	2	2	Femenino	12500	90	28	11	Sí	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...
69	27	Conviviente	Secundaria	2	2	Masculino	14000	77	12	19	Sí	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...
70	28	Soltera	Primaria	2	1	Femenino	8900	72	15	10	Sí	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...
71	41	Conviviente	Primaria	5	2	Masculino	8170	69	8	11	No	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...
72	27	Conviviente	Superior u...	1	2	Masculino	10600	74	13	12	Sí	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...
73	27	Conviviente	Secundaria	1	1	Masculino	6460	62	8	11	Sí	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...
74	25	Conviviente	Secundaria	1	1	Masculino	8700	70	8	11	Sí	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo
75	31	Conviviente	Secundaria	4	1	Masculino	5750	58	7	12	Sí	De acuerdo	En desac...	Indiferente	Indiferente
76	22	Conviviente	Superior té...	1	2	Masculino	20000	95	23	12	No	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo
77	35	Conviviente	Superior u...	1	2	Masculino	17400	100	24	12	No	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desac...
78	20	Conviviente	Secundaria	1	2	Masculino	10200	81	17	13	Sí	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Indiferente
79	30	Soltera	Primaria	1	2	Masculino	17000	76	11	12	No	De acuerdo	Indiferente	En desac...	De acuerdo
80	31	Conviviente	Primaria	3	2	Masculino	16400	74	12	12	No	De acuerdo	Indiferente	En desac...	De acuerdo
81	28	Conviviente	Secundaria	2	2	Masculino	11500	84	24	11	Sí	En desac...	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
82	20	Conviviente	Primaria	1	2	Masculino	10100	73	13	11	Sí	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo
83	31	Casada	Secundaria	2	2	Femenino	10600	82	22	13	No	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...
84	28	Divorciada	Superior té...	1	2	Femenino	12600	93	16	13	Sí	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
85	26	Casada	Secundaria	4	2	Femenino	9400	77	16	11	Sí	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo
86	25	Conviviente	Primaria	1	2	Masculino	12600	84	17	12	Sí	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo
87	35	Divorciada	Secundaria	3	2	Femenino	12800	95	22	11	No	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo
88	36	Conviviente	Secundaria	5	2	Masculino	10700	81	18	12	Sí	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo

89	27	Soltera	Sin instruc...	3	2	Masculino	10780	81	16	11	No	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo
90	42	Conviviente	Primaria	1	2	Masculino	8740	71	15	11	Sí	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente
91	35	Conviviente	Secundaria	2	2	Femenino	9400	78	20	13	Sí	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente
92	28	Soltera	Secundaria	2	1	Femenino	8870	69	11	13	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente
93	22	Soltera	Secundaria	2	2	Masculino	13500	85	1	12	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente
94	31	Conviviente	Secundaria	3	2	Femenino	10110	77	4	10	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente
95	29	Casada	Primaria	2	2	Masculino	12600	87	24	12	Sí	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
96	25	Soltera	Secundaria	1	2	Masculino	7400	71	14	11	No	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
97	26	Casada	Secundaria	2	2	Femenino	14000	88	4	13	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente
98	36	Conviviente	Primaria	5	2	Masculino	10100	85	23	12	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente
99	33	Soltera	Superior té...	3	1	Masculino	6580	60	7	11	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente
100	38	Casada	Primaria	3	2	Femenino	8850	71	12	12	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
101															
102															
103															
104															
105															



## ANEXO 7

### DOCUMENTOS DE PERMISO Y DE RESPUESTA PARA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO



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

UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
E.A.P ENFERMERIA

Huánuco, 25 de Marzo del 2025

Sra.: ANA BLAS ROMUALDO

CARGO: Acompañante Técnico del Programa Nacional Cuna Más del Centro Poblado Paraíso

ASUNTO: SOLICITO INFORMACION DEL TOTAL DE MADRES BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA CUNA MÁS DEL CENTRO POBLADO PARAISO, DEL DISTRITO DE CHOLON

Presente:

De mi mayor consideración:

Mediante el presente, le saludo cordialmente y a la vez hacer es conocimiento que mi persona Campomanes Haro, Juan Kelvin estudiante del programa académico de enfermería de la universidad de Huánuco, con código universitario 2017210198 que, por motivo de rigor metodológico en los trabajos de investigación, se requiere de información verás para la recolección de datos.

Por lo cual le solicito que tenga a bien brindarme información acerca de la cantidad de madres que se benefician con el programa de Cuna Más y para localizarlas a dichas personas y proseguir con las encuestas del cuestionario para la validación cuantitativa. El proyecto de investigación tiene como título Calidad de atención del servicio de acompañamiento a familias del programa Cuna Mas percibido por madres de niños beneficiaros. Distrito cholón -2025

Esperando que lo solicitado sea aceptado por su persona me despido de usted y que Dios le bendiga.

Atentamente:

Juan Kelvin Campomanes Haro

DNI: 72611467

INVESTIGADOR

Lic. ANA BLAS ROMUALDO  
Acompañante Técnico SAF  
Programa Nacional Cuna Más  
MDIS-UT - HUANUCO CUNA  
MAS

Ana Blas Romualdo

DNI: 22513300

Acompañante técnico PNCM