

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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



**Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los  
usuarios del Programa Cuna Más UT VRAEM, Provincia de La Mar,  
Distrito Santa Rosa - 2022**

Tesis para obtener el grado académico de:

**MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Presentado por:

**Bach. Ros Mery Garagondo Balboa**

Asesor:

**Mg. Alberto Félix Carrion Calderon**

Ayacucho - Perú

2024

**Dedicatoria**

A mi madre María, por ser mi guía y por su apoyo incondicional para alcanzar mis metas, y a Dios por encaminar mi destino.

## **Agradecimiento**

A la plana docente de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, quienes durante los años de estudio fueron guías para fortalecer competencias académicas y culminar el estudio de la maestría.

Al Dr. Alberto Carrión Cárdenas en su condición de asesor, quien me brindó apoyo incondicional en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A los profesores Dr. William Yupanqui Pillihuaman, Mg. Ruly Valenzuela Pariona y Mg. Félix Huamani Suarez por su apoyo en la validación de los instrumentos de recolección de datos.

A las familias usuarias y equipo técnico del Programa Nacional Cuna Más quienes siempre se mostraron dispuestas a trabajar para la ejecución del presente estudio.

A todas mis familiares, colegas y amistades de una u otra manera contribuyeron a la ejecución del trabajo de investigación.

## Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice General.....	iv
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras .....	ix
Índice de Anexos .....	x
Resumen .....	xi
Summary.....	xii
Introducción.....	13
Capítulo I Planteamiento del Problema .....	17
1.1. Identificación y descripción del problema .....	17
1.2. Formulación de problema.....	20
1.2.1. Problema general .....	20
1.2.2. Problemas específicos .....	20
1.3. Objetivos de la investigación .....	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos .....	21
1.4. Justificación de la investigación.....	21
1.4.1. Justificación teórica .....	21
1.4.2. Justificación social .....	22
1.4.3. Justificación práctica.....	22
1.4.4. Justificación metodológica.....	22
Capítulo II Marco teórico .....	23

2.1. Antecedentes .....	23
2.1.1. Internacional .....	23
2.1.2. Nacional .....	24
2.2. Bases teóricas .....	26
2.2.1. Gestión de los procesos.....	26
Definición .....	26
Tipos de procesos implicados.....	27
Importancia.....	28
Teoría de la gestión de procesos.....	29
Evaluación de la variable gestión de los procesos.....	31
2.2.2. Desarrollo social .....	36
Definición .....	36
Importancia.....	38
Teoría.....	39
Evaluación de la variable desarrollo social .....	41
Programa Cuna Más .....	44
2.3. Bases conceptuales .....	45
2.3.1. Agenda 2030 .....	45
2.3.2. Ciclo Deming .....	46
2.3.3. Desarrollo social .....	46
2.3.4. Gestión por procesos.....	46
2.3.5. Mejora de la educación .....	46
2.3.6. Mejora de la nutrición y salud .....	46
2.3.7. Programa Nacional Cuna Más (PNCM) .....	47
2.3.8. Servicio de acompañamiento de familias (SAF) .....	47

2.3.9. Servicio de cuidado diurno (SCD).....	47
2.3.10. Sociedad igualitaria.....	47
2.3.11. Sociedad pacífica e inclusiva.....	47
Capítulo III Metodología de la investigación.....	49
3.1. Formulación de hipótesis.....	49
3.1.1. Hipótesis general.....	49
3.1.2. Hipótesis específicas.....	49
3.2. Variables de estudio.....	49
3.3. Operacionalización de variables.....	50
3.4. Diseño metodológico.....	52
3.4.1. Enfoque de la investigación.....	52
3.4.2. Tipo de la investigación.....	52
3.4.3. Nivel de investigación.....	53
3.4.4. Método de investigación.....	53
3.4.5. Diseño de investigación.....	53
3.5. Población y muestra.....	54
3.5.1. Población.....	54
3.5.2. Muestra.....	54
3.5.3. Técnica de muestreo.....	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
3.6.1. Técnicas.....	55
3.6.2. Instrumentos.....	56
3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	57
3.7.1. Validez de contenido.....	57
3.7.2. Confiabilidad.....	58

3.8. Procedimiento y procesamiento de datos .....	59
3.8.1. Análisis descriptivo.....	59
3.8.2. Análisis inferencial .....	59
Capítulo IV Resultados de la investigación.....	61
4.1. Análisis e interpretación de datos.....	61
4.1.1. Análisis descriptivo de datos .....	61
4.1.2. Análisis inferencial de datos .....	70
Hipótesis general: .....	71
Hipótesis específica: .....	72
4.2. Discusión de resultados .....	77
Conclusiones.....	83
Sugerencias .....	85
Referencias bibliográficas .....	86
Anexos.....	95

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	50
<b>Tabla 2</b> Validez de instrumentos .....	57
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad de cuestionario de gestión de los procesos .....	58
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad del cuestionario de desarrollo social.....	59
<b>Tabla 5</b> Gestión de los procesos.....	61
<b>Tabla 6</b> Servicio de cuidado diurno (SCD).....	62
<b>Tabla 7</b> Servicio de acompañamiento de familias (SAF) .....	63
<b>Tabla 8</b> Desarrollo social.....	65
<b>Tabla 9</b> Mejora de la nutrición y salud .....	66
<b>Tabla 10</b> Mejora de la educación .....	67
<b>Tabla 11</b> Sociedad igualitaria .....	68
<b>Tabla 12</b> Sociedad pacífica e inclusiva.....	69
<b>Tabla 13</b> Resultados de normalidad .....	70
<b>Tabla 14</b> Incidencia de la gestión de los procesos en el desarrollo social .....	71
<b>Tabla 15</b> Incidencia del servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios .....	73
<b>Tabla 16</b> Incidencia significativa del servicio de acompañamiento a familias en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios. ....	74
<b>Tabla 17</b> Incidencia de cada uno de los servicios de gestión de los procesos en el desarrollo social de los usuarios .....	76

## Índice de Figuras

<b>Figura 1 Gestión de los procesos.....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 2 Servicio de cuidado diurno (SCD) .....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 3 Servicio de acompañamiento de familias (SAF).....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 4 Desarrollo social .....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 5 Mejora de la nutrición y salud .....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 6 Mejora de la educación.....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 7 Sociedad igualitaria .....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 8 Sociedad pacífica e inclusiva .....</b>	<b>69</b>

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1</b> Matriz de consistencia .....	96
<b>Anexo 2</b> Instrumentos .....	97
<b>Anexo 3</b> Cuestionario sobre desarrollo social .....	99
<b>Anexo 4</b> Ficha de validación de expertos.....	101
<b>Anexo 5</b> Base de datos .....	104
<b>Anexo 6</b> Panel fotográfico.....	106

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de la Mar, distrito Santa Rosa – 2022; teniéndose como objetivo general establecer el efecto que tiene la gestión de procesos sobre el desarrollo social de los beneficiarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022. El estudio se tipificó como aplicado y tuvo un diseño no experimental, nivel explicativo y corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 35 usuarios del mencionado programa y se utilizó como técnica, la encuesta; mientras que, como instrumentos, los cuestionarios; que se sometieron a una validación de contenido y análisis de confiabilidad. Los hallazgos obtenidos, se conoció que la gestión de los procesos ejerció una incidencia directa y significativa en el desarrollo social, al explicar el 42% de su varianza ( $R^2 = .420$ ,  $p = .000$ ); mientras que, aunque ambos servicios incidieron positiva y significativamente en el desarrollo social, el servicio de cuidado diurno reportó una mayor incidencia ( $R^2 = .436$ ,  $p = .000$ ). En conclusión, la hipótesis general pudo ser validada puesto que la gestión por procesos influyó significativamente en el desarrollo social.

**Palabra clave:** gestión de los procesos, desarrollo social, Cuna Más, VRAEM.

## Summary

This research titled: Management of processes and their impact on the social development of users of the Cuna Más UT VRAEM program, province of La Mar, Santa Rosa district – 2022; The general objective is to establish the effect that process management has on the social development of the beneficiaries of the Cuna Más UT VRAEM program in the province of La Mar, district of Santa Rosa, 2022. The study was classified as applied and had a design non-experimental, explanatory level and cross section. The sample was made up of thirty-five users of the aforementioned program and the survey was used as a technique; while, as instruments, questionnaires; that underwent content validation and reliability analysis. Regarding the findings obtained, it was known that process management had a direct and significant impact on social development, explaining 42% of its variance ( $R^2 = .420$ ,  $p = .000$ ); while, although Both services had a positive and significant impact on social development, with the day care service reporting a higher incidence ( $R^2 = .436$ ,  $p = .000$ ). In conclusion, the general hypothesis could be validated since process management significantly influenced social development.

**Keywords:** process management, social development, Cuna Más, VRAEM.

## Introducción

La gestión de procesos juega un rol fundamental en los programas sociales ya que permite organizar y optimizar la secuencia de actividades necesarias para alcanzar los objetivos planteados. Al documentar, monitorear y mejorar continuamente los procesos críticos, se genera eficiencia, se reducen costos operativos y se obtienen mejores resultados. Una adecuada gestión de procesos posibilita centrarse en las necesidades reales de los beneficiarios, innovar en la entrega de servicios sociales y maximizar el impacto con los recursos disponibles. En definitiva, institucionaliza las buenas prácticas, promueve la transparencia y es garante de la sustentabilidad de los programas.

Este estudio se enfoca en el concepto de gestión de procesos, para lo cual resulta relevante lo mencionado por González et al. (2019), quienes resaltan tal variable porque busca mejorar la calidad y resultados de las actividades públicas para cumplir objetivos a través de la administración estratégica de recursos. Conlleva planificar, ejecutar, evaluar y monitorear acciones de funcionarios considerando su relación causa-efecto con la satisfacción ciudadana. Permite tomar decisiones para optimizar procesos y derivar en eficientes servicios estatales acordes a necesidades concretas. Por lo tanto, es crucial por su enfoque en la mejora continua y por garantizar la adecuada administración de recursos, transparencia y satisfacción de usuarios en servicios públicos.

Por otro lado, este documento verifica en su objetivo central conocer cómo se influye sobre el desarrollo social mediante la gestión de procesos. Para Agbedahin, (2019), el desarrollo social garantiza condiciones dignas en lo económico, salud, nutrición, educación y recreación para reducir brechas que generan desigualdad y vulnerabilidad poblacional. Busca el bienestar y calidad de vida mediante recursos y oportunidades para que los individuos alcancen metas, se autorrealicen y participen como ciudadanos

autónomos en su comunidad, aportando al crecimiento del país bajo un enfoque de derechos humanos.

La presente investigación titulada: Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de la Mar, distrito Santa Rosa – 2022 ; se inicia a raíz de una observación crítica de algunas dificultades identificadas al momento de satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios sobre los servicios incluidos en el citado programa puesto que sentirían desconfianza en torno a la gestión de los recursos financieros asignados en tanto que el número de usuarios se acrecienta con lentitud, a pesar de que se requiere la asistencia en salud, nutrición y educación para los menores. Además de que, en su parecer, el desempeño de algunos trabajadores no estaría siendo supervisado continuamente a fin de detectar progresos.

Por lo argumentado, el objetivo central fue determinar la incidencia de la gestión de los procesos en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, que se ubica en la provincia de La Mar, en el distrito Santa Rosa. Para alcanzar su propósito, la tesista definió tres objetivos específicos. El primero de tales objetivos implica la identificación de la incidencia del servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición y salud, como también en la educación de los usuarios de dicho programa; el segundo de estos objetivos requiere determinar el nivel de incidencia del servicio de acompañamiento a familias en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífico e inclusivo en la intervención de los usuarios; y el último objetivo busca identificar el servicio que tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios.

De manera consistente a los objetivos en mención, se establecieron problemas de investigación, donde el principal se buscó conocer ¿De qué manera incide la gestión de procesos en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la

provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?, mientras que los problemas específicos pretendieron saber: ¿de qué manera incide el servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?, ¿cómo el servicio de acompañamiento a familias incide en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífico e inclusivo en la intervención de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?, y ¿qué servicio tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?

Alusivo a la estructura de este informe, su contenido se reparte en un total de cuatro capítulos con características diferenciadas para que la información necesaria se ubicada fácilmente y la investigación sea comprendida a cabalidad al tomar en cuenta las consideraciones teóricas y metodológicas.

Así, en el primer capítulo se expone el planteamiento del problema cuya descripción se divide en los planos internacional, nacional y local; llegando a enunciarse los problemas de investigación (general y específicos), así como también los objetivos respectivos (general y específicos) y, por último, la justificación teórica, social, práctica y metodológica del estudio.

En el segundo capítulo, figura el marco teórico que consta de los antecedentes, es decir, las investigaciones previas a nivel internacional y nacional que aborden las variables de estudio y, cuyo perfil metodológico sea similar. Asimismo, se tienen las bases teóricas de la gestión de los procesos y el desarrollo social, además de las bases conceptuales que se componen de definiciones que esclarecen el significado de términos que aparecen en el informe.

En el tercer capítulo, se explicita la metodología de investigación, que atañe a las secciones de las hipótesis (general y específicas), las variables de estudio y su correspondiente operacionalización. Por otro lado, el diseño metodológico (enfoque, tipo, nivel, método y diseño); así como también la descripción de la población, muestra y técnica de muestreo. Por otra parte, el detallado de las técnicas de instrumentos utilizados y el tratamiento de los datos.

En el cuarto capítulo, se aprecian los resultados conseguidos en la investigación, fragmentados en dos apartados básicos: análisis descriptivo y análisis inferencial, conteniendo sus respectivas tablas y/o figuras, según se haya contemplado conveniente. Por último, se halla la discusión de los hallazgos, donde se contrastan los resultados con aquellos de otros estudios.

Finalmente, se visualizan las conclusiones, sugerencias, referencias y anexos, integrando estos últimos la matriz de consistencia, los instrumentos, las fichas de validación de expertos, la base de datos y las fotos.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Problema**

#### **1.1. Identificación y descripción del problema**

En un paradigma de política pública, los comportamientos esperados de las autoridades estatales se orientan a la satisfacción efectiva de las necesidades más imperativas que sean identificadas oportunamente en la población a fin de optimizar sus condiciones de vida en múltiples ámbitos como económico, social, salud y educación; a partir de programas de intervención que involucren la debida planificación y financiamiento estratégico que garantice la disponibilidad y la calidad de los servicios que acrecienten la cobertura de oportunidades de desarrollo y el bienestar de los individuos que califiquen como beneficiarios; reduciéndose las brechas sociales y permitir su participación activa y responsable en la dinámica social, en un marco de respeto de los derechos humanos y de sus deberes (Bertranou, 2019).

El cumplimiento de los objetivos institucionales de los países, desde una mira democrática, ha sido estudiada mediante uno de los medidores mundiales en el manejo gubernamental y es el Índice Global de Corrupción (CPI), donde, entre los criterios que se toman en cuenta, figuran las vulneraciones contra la democracia; que, en consecuencia, ralentizan y repercuten negativamente al logro de los estándares establecidos con la finalidad de ofrecer los servicios básicos destinados a velar por la seguridad y vida digna para los sectores poblacionales más vulnerables. Al respecto, los países que registran el mayor nivel de gestión democrática pública son Dinamarca, Finlandia, Nueva Zelanda y Noruega; mientras que las naciones con las puntuaciones más bajas son Sudán del Sur, Siria, Somalia y Yemen (Transparency International, 2022).

Priorizando una coyuntura más regional, a juzgar por la concordancia con la meta de protección social estipulada en la Agenda 2030, los sistemas de protección social

deben, los sistemas de protección social deben conferir una cobertura universal; tener una accesibilidad general; y las transferencias han de ser suficientes para brindar un respaldo económico. Así, sus alcances son más notables en Europa del Este y Asia Central (coeficiente Gini=21.8) y significativamente inferiores en África Subsahariana (coeficiente Gini=1.1). Vale destacar que el resultado percibido en América Latina y El Caribe no se perfiló muy alentador (coeficiente Gini=5.1). En el caso de los grupos sociales, se halló que los servicios dirigidos a los niños obtuvieron una cobertura del 34.9%; figurando entre los factores más acusados que restringen el acceso a tales beneficios la escasa influencia de los colectivos marginados en la toma de decisiones comunitarias, disminuidas posibilidades laborales, el estigma social y su lugar de residencia (Maldonado et al., 2020).

Ahora bien, adoptando una óptica nacional, uno de los planes de intervención social que ha preservado vigencia a la fecha es el Programa Cuna Más, abocado a la atención integral de los niños menores de 36 meses de edad y sus familias; así como también a madres gestantes, a efectos de promover su sano desarrollo. Durante el primer trimestre del 2022, a decir de los objetivos estratégicos definidos por la entidad, se comunica que únicamente el 20.48% de la población objetivo recibió el Servicio de Cuidado Diurno (SCD), en comparación con la meta determinada del 20.5% de los usuarios potenciales. Mientras que, para el Servicio de Acompañamiento a las Familias (SAF), se obtuvo que el 21.01% de la población objetivo fue usuario, en contraste con la meta de llegar al 24.3%. Asimismo, durante el proceso de reactivación de las atenciones presenciales, se logró que el 9.38% de las familias recibieran el acompañamiento efectivo que consta de un total de cuatro visitas (OFICIO-INTERINSTITUCIONAL N° 000385-2022-MIDIS/PNCM-DE, 2022).

Visualizando los indicadores de desempeño del nombrado programa en cada uno de sus servicios principales, se puede afirmar que, dadas las disposiciones gubernamentales

ante la situación de emergencia sanitaria por la COVID-19, se dificulta concretar la cobertura de servicios presenciales en su totalidad para el SAF; además de advertir que no ha culminado el semestre con las expectativas institucionales satisfechas, en mayor grado en el SAF. En ese contexto, el desarrollo social en el Perú ha sido analizado y se ha estimado una caída del -13.4% del Producto Bruto Interno (PBI); siendo distribuido el presupuesto nacional, en un mayor porcentaje, en educación y, en menor magnitud, en la vivienda y servicios comunitarios. Por otro lado, a nivel latinoamericano, Perú poseen una pobreza en grado medio, al tener tasas de pobreza del 20% y una de pobreza extrema calculada en 5%. En ese punto, cabe añadir el ascenso de ciudadanos que asegura una insuficiencia salarial para cubrir sus necesidades, siendo del 50% (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2021).

Ahora bien, en la esfera local, precisamente en la relativa a los usuarios del Programas Cuna Más UT-VRAEM, del distrito Kimbiri en el año 2022, se han hecho extensivos ciertos comentarios donde se percibe una disconformidad de los usuarios con respecto a los servicios públicos que engloba el programa de intervención en tanto no se estaría cumpliendo con los requerimientos y actividades básicas. En primera instancia, se menciona la desconfianza sobre la gestión de los recursos financieros asignados para el SCD y el SAF ya que consideran que la cantidad de usuarios se incrementa con lentitud, incluso cuando urge la asistencia en salud, nutrición y educación para proteger el desarrollo de los menores que habitan en el distrito; suponiéndoles preocupación. En segundo lugar, refieren que algunos trabajadores no incluyen una evaluación y seguimiento continuos de los progresos conforme transcurre el tiempo en el programa; preguntándose cómo se percatan de que las acciones estén siendo realmente eficaces.

La circunstancia problemática, presuntivamente, estaría obedeciendo a factores derivados de irregularidades en la gestión pública y que pudieran ser agravadas por la

pandemia de la COVID-19. Entre estos, vale nombrar la reducción del presupuesto, la contratación de personal poco capacitado para las labores, la falta de empleados encargados de la supervisión de las actividades, el tráfico de influencias y la malversación de fondos. Asimismo, la distancia entre los funcionarios públicos y los beneficiarios, quienes no sostienen una comunicación constante; la cual se ha perjudicado tras las medidas de inmovilización social, ameritando una atención primariamente virtual. Ello ha implicado consecuencias negativas como la sensación de abandono y negligencia por parte de los pobladores, la afectación a la consecución de metas y a la ejecución de actividades de manera apta.

Ante el descrito panorama, se adjectivará sustancial su abordaje puesto que, de no proveer una pronta respuesta que probabilice la comprensión de la realidad y, de este modo, favorezca la creación de mecanismos y estrategias de intervención; no se contraerán las brechas sociales y tendrá un efecto nocivo para el normal desarrollo de los menores, sus familias y las madres gestantes que acuden a los servicios y, mayor aun, de quienes todavía no son usuarios del programa ante las falencias existentes.

## **1.2. Formulación de problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿De qué manera incide la gestión de procesos en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

¿De qué manera el servicio de cuidado diurno incide en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?

¿Cómo el servicio de acompañamiento a familias incide en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?

¿Qué servicio tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la incidencia de la gestión de procesos en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

Identificar la incidencia del servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición y salud, como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022

Determinar el nivel de incidencia del servicio de acompañamiento a familias en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022

Identificar el servicio que tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### ***1.4.1. Justificación teórica***

Dada la situación explorada en los usuarios del Programa Cuna Más, la investigación se justificó teóricamente en que sus resultados constituyen un aporte científico que coadyuve a la comprensión del presunto efecto de la gestión por procesos en

el desarrollo social. Ello se acentúa debido a que no se reportan muchos estudios que respondan a un problema similar al expuesto; además de que no poseen un diseño metodológico semejante; por tanto, llenará un vacío en la literatura científica. Sumado a lo previo, la investigación representa un antecedente que podría servir de guía para posteriores estudios.

#### ***1.4.2. Justificación social***

Respecto a la justificación social, considerando que se proporcionó un informe diagnóstico que informe acerca de las condiciones en que halla la muestra en función a las variables de estudio: Gestión de los procesos y desarrollo social; se podría concientizar a los directivos del programa, lo cual podría provocar que los niños y niñas, así como también sus familias sean beneficiadas en tanto que el conocimiento de la problemática incentivaría la práctica de iniciativas eficaces en favor de solucionarlo.

#### ***1.4.3. Justificación práctica***

En cuanto a la justificación práctica, aunada a la justificación social, comporta que, a partir de las evidencias obtenidas en la investigación, se podría proceder con el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de la efectividad de un programa de intervención que brinde una solución sistemática desde un enfoque preventivo y promocional en aras de, en primer lugar, resolver las deficiencias en la gestión de procesos y fomentar su cumplimiento de objetivos.

#### ***1.4.4. Justificación metodológica***

En torno a la justificación metodológica, el estudio contó con dos cuestionarios elaborados y cuyos estándares de calidad fueron examinados, contemplando la validez y la confiabilidad; los cuales podrán ser empleados en la evaluación correspondiente de las variables y que podrán ser usados en otros estudios que tengan como propósito, uno semejante al que figura en la presente investigación.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacional

En su artículo científico, Aragão y Fontana (2022) desarrollaron el tema nombrado “Estrategias de externalización de servicios públicos bajo restricciones presupuestarias: análisis de las percepciones de los gestores públicos”. El investigador formuló como conclusiones que el 76.47% de los entrevistados afirmó la presencia de servicios tercerizados, que involucran al personal de atención, de limpieza, de mantenimiento, entre otros. Los anteriores sufren reducciones o interrupciones que conllevan a la discontinuidad de los servicios públicos; lo cual responde a los recortes presupuestarios. Por otro lado, el 88.24% aseveró que el trabajo resiliente se dificulta a causa de un déficit en la planificación y precisión de objetivos; ejecución poco ágil y controlada; burocracia excesiva; alta rotación del personal; problemas de comunicación; falencia en la formación profesional; deficiencias adaptativas; carencia de incentivos; y la toma de decisiones fundadas en la intuición. En conclusión, los recortes presupuestarios y las deficiencias administrativas afectan la continuidad de los servicios públicos.

El artículo científico de Engen, et al. (2021) se denominó “Continuando el desarrollo de la lógica del servicio público: un estudio de co-destrucción de valor en los servicios públicos”. El equipo de investigación concluyó que, entre las principales causas que subyacen a la degeneración del valor de los servicios públicos ofrecidos, figuran las irregularidades en la transparencia y rendición de cuentas, la presencia de errores administrativos que no se solucionan con prontitud, el desajuste generado por el perfil competencial de los funcionarios burocráticos con las expectativas y objetivos institucionales; y la incapacidad para efectuar labores de servicio al usuario. De los

mencionados, se resalta la influencia de la insuficiente transparencia y de la ineptitud burocrática en el contexto de gestión pública. Por otra parte, tales factores, a su vez, se desprenden de la gestión improvisada de los recursos y las interacciones directas insatisfactorias entre el proveedor y el usuario; propiciando disconformidad, descontento y desconfianza de la ciudadanía respecto al gobierno.

### **2.1.2. Nacional**

La tesis desarrollada por Aguirre (2022) fue llamada “Influencia de la dinámica de formación de los recursos humanos del Programa Nacional Cuna Más en la aplicación de la estrategia del componente de Desarrollo y Aprendizaje Infantil, en las niñas y niños usuarios en la modalidad: Servicio de Cuidado Diurno (SCD) en los locales de Segunda Jerusalén, distrito de Elías Soplín Vargas, provincia de Rioja 2018”. Para optar el Título Profesional de Maestro en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El investigador enunció como conclusiones que, si bien el programa social evidencia un cumplimiento de la normativa y de los lineamientos técnicos; existen limitaciones formativas en los rubros de la gestión estratégica, pertinencia contextual y calidad, no suponiendo un aporte objetivo a los resultados esperados en materia del desarrollo y aprendizaje infantil; ni una clara repercusión de las capacitaciones de las actoras comunales en tales fines. No obstante, la mayoría de los usuarios muestra una percepción favorable del programa social del PNCM.

La tesis de López (2022) se denominó “Factores que han contribuido o limitado la implementación óptima del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en las zonas metropolitanas de Lima Sur durante el 2012”. Para optar el Título Profesional de Maestro en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El investigador formuló como conclusiones predominantes que el equipo técnico presenta un grado de solvencia técnica

insuficiente en torno a las directrices de atención integral (salud, nutrición, aprendizaje infantil temprano y habitabilidad); que el 18% del personal incumple los lineamientos en el área de salud debido al desconocimiento; que, en el área de cocina, no se acatan los preceptos de calidad nutricional (44%), especialmente en las prácticas adecuadas de manipulación; que el equipo técnico de la Sede Lima 1 registra un escaso nivel de conocimiento en las políticas de atención integral y, por último, se identificaron falencias en la administración presupuestal.

La tesis de Centeno (2017) contribuyó con el tema “Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete, 2017”. Para optar el Título Profesional de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El investigador concluyó que la gestión de procesos se situó en un nivel medio (64.9%); del mismo modo la satisfacción de las familias beneficiarias del servicio (60.1%). Asimismo, niveles medios en el manejo de los recursos tangibles (88%), fiabilidad (84.6%), seguridad (59.6%), capacidad de respuesta (55.3%) y empatía (52.4%), Sumado a lo anterior, se identificó que la satisfacción de los usuarios se relacionó positiva y significativamente con las dimensiones de la gestión del servicio: Gestión comunitaria ( $\rho=.630, p<.000$ ), la cual integra la participación de la ciudadanía en la gestión y en los mecanismos de vigilancia; y gestión por procesos ( $\rho=.563, p<.000$ ), la que alude a las estrategias administrativas de fortalecimiento en aras de conseguir resultados esperados superando las limitaciones estructurales y funcionales. Por último, se halló una asociación directa y significativa entre la gestión del servicio y la satisfacción de las familias usuarias ( $\rho=.626, p<.000$ ).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de los procesos**

#### **Definición**

La gestión se refiere a dirigir una organización centrándose en sus procesos en lugar de sus funciones específicas, con el objetivo de alinearlos con la estrategia, misión y metas de la entidad. Su enfoque radica en mejorar la satisfacción del cliente, crear valor y aumentar la capacidad de respuesta mediante la reorganización de los flujos de trabajo para proporcionar flexibilidad y rapidez frente a los cambios. Esto implica identificar a los clientes, necesidades y demandas para cada actividad, así como coordinar esfuerzos para alcanzar los objetivos estratégicos. La gestión de los procesos generalmente no sustituye por completo a la gestión funcional, sino que ambas coexisten, comenzando con mejoras en la definición, formalización y alineación de los procesos (Medina et al., 2019).

La gestión se refiere a la evolución de la gestión convencional hacia un enfoque centrado en procesos con un énfasis en la calidad y la mejora continua. Esto implica examinar detenidamente los procesos internos para identificar las necesidades de los clientes externos y satisfacerlas adecuadamente, asignando responsables e indicadores a cada etapa del proceso. Se basa en la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para agilizar las operaciones diarias, asegurando el cumplimiento de objetivos y expectativas del cliente, aspectos fundamentales para la rentabilidad y el éxito organizacional (Torres et al., 2019).

La gestión de los procesos se conceptualiza como un enfoque centrado en los lineamientos de calidad y resultados en aras del mejoramiento continuo, procurando una estratégica toma de decisiones de las actividades públicas interdependientes, ya sean individuales u organizacionales, que participan en la consecución de los objetivos públicos en torno a la administración de recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos,

energéticos y humanos a fin de derivar en eficaces servicios estatales que respondan a necesidades concretas de la ciudadanía. En ese sentido, insta en la planificación, ejecución, evaluación y monitoreo de las acciones de los distintos funcionarios y servidores públicos; considerando la determinación constante de la relación de causa-efecto entre las disposiciones gubernamentales y su práctica con la satisfacción de los usuarios (González et al., 2019).

Asimismo, se ha sostenido que ha corresponde a un desenvolvimiento gerencial comprometido que, a diferencia de la administración, se focaliza en el ámbito público donde se prioriza la problemática de la población en una posición desventajosa para su desarrollo integral, en consonancia con los criterios concernientes al estado de derecho. En tal materia, se direcciona a metas exactas y mediables; respaldándose en principios de calidad, conocimiento e innovación; y partiendo de un conjunto articulado de acciones que posibilitan el uso eficiente y pertinente de los recursos técnico-financieros; así como también, se enfatiza en la selección oportuna del talento humano y su frecuente entrenamiento en pro del fortalecimiento de las competencias intelectuales, procedimentales y relacionales (Salazar et al., 2020).

### **Tipos de procesos implicados**

Debido a que la gestión por procesos requiere de un reordenamiento de la dinámica laboral a fin de que se contribuya con la adaptación del servicio a las expectativas del usuario y a la agilización de las faenas profesionales que comporta; amerita un abordaje en variados procesos siendo estratégicos, operativos, de soporte, de medición y control; y los de mejora continua. Los procesos estratégicos se asocian con el proceder sujeto a objetivos organizacionales que sugieran las necesidades y expectativas de los usuarios a propósito de aumentar la calidad en los servicios brindados. Las actividades que compete abarcan el

desarrollo profesional, la delimitación de objetivos institucionales, las guías de práctica, los programas de calidad, la investigación, entre otros (Hernández, 2021).

Por otro lado, los procesos operativos suponen una interacción directa con los usuarios y concierne al conjunto de funciones especializadas que elementalmente coadyuvan con el logro de la misión de la entidad pública; de tal modo que representas procesos cruciales en la creación del valor y propician una incidencia notable en aquellos incluidos como principales beneficiarios (Castanedo, 2019). En el caso de los procesos de soporte, por su parte, mencionan las acciones conjuntas que amerita la planificación de los recursos financieros para la adquisición, almacenamiento e inversión de los materiales y equipamiento que se estimen necesarios para asegurar el regular funcionamiento y ejecución de los procesos anteriores; particularmente de los operativos, de los cuales es apoyo (Flores & Núñez, 2021).

Asimismo, los procesos de medición y control que se ocupan de las faenas relativas al seguimiento, mensuración de la eficacia y control de las operaciones por medio de un conjunto de indicadores, esquemas de autoevaluación y/o periodos de análisis que estén aunados a una agenda (Caicedo & Armijo, 2019). Por último, los procesos de mejora continua que involucran los principios metodológicos incorporada que rige el funcionamiento institucional en aras de la detección, la elección y el tratamiento estructurado de los rubros de mejora; así como también la construcción de proyectos destinados a metas preventivas y correctivas (Caicedo & Armijo, 2019).

### **Importancia**

La inclusión de una perspectiva de gestión por procesos entraña una relevancia que se fundamenta en repercusiones beneficiosas en múltiples aspectos siendo los siguientes:

a) evaluación permanente y mejora continua, dado que acentúa el perfeccionamiento de las capacidades institucionales gracias a un examen objetivo y periódico a nivel tanto

interno como externo, encaminado al reconocimiento de oportunidades; b) orientación en el ciudadano, beneficiario y usuario siendo la diana de los programas de intervención diseñados, atendiendo a la opinión de los receptores a quienes se busca llegar; c) coordinación y cooperación, puesto que se pretende una configuración sistemática de los departamentos especializados en aras de la consumación de un objetivo en común; d) eficiencia y optimización, al procurar potenciar los resultados alcanzados por la entidad en coherencia con los recursos disponibles e invertidos en su realización; y, por último, e) sostenibilidad y transparencia, que atañe a la utilización de herramientas tecnológicas con la finalidad de automatizar los procesos y auspiciar la transparencia, el control y preservar el manejo sostenibilidad pese al transcurso del tiempo (Torres et al., 2019).

### **Teoría de la gestión de procesos**

#### ***Teoría del principio administrativo de Henry Fayol***

El enfoque teórico fue desarrollado por el nombrado autor en 1950 y se enmarca en una percepción clásica de la administración, resaltando que una institución ha de vigilar y garantizar el cumplimiento de las funciones organizaciones en tanto que constituyen el fundamento de su operatividad al producirse de forma sincronizada. En esa línea, se concibe como una herramienta útil para la generación de estrategias que devengan en la resolución de los problemas detectados y el consiguiente control sistemático de las tareas designadas por la directiva pública desde una orientación preventiva y que promueve la productividad de los servidores contratados (Mendoza & Moreira, 2021).

La óptica teórica consta, además, de cinco funciones predominantes en el quehacer institucional y son la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control que se justifican en conferir equilibrio y consistencia en aras de la consecución de los objetivos anteriormente trazados. Así, se debe acentuar en la variadas actividades que posibiliten cumplimiento de la premisa previa y son la previsión para la consumación de

una intervención futura, la gestión de los recursos a fin del desarrollo la disposición de instrucciones exactas al personal a efectos de la ejecución óptima del plan, la configuración del trabajo en equipo y la comparación del desempeño con la meta propuesta a fin de medir su resultado, la observación crítica de la efectividad de las acciones y el despliegue de medidas correctivas que se consideren convenientes (Adebayo, 2019).

### ***Teoría de la Nueva Gobernanza Pública (NGP)***

El paradigma de la nueva gestión pública se circunscribe en el racionalismo económico y la lógica del mercado en el servicio público; no obstante, se funda esencialmente en la teoría de servicios, y, particularmente, en la Lógica Dominante de Servicios (SDL). Su postulado principal estriba en una asociación sinérgica entre los agentes públicos y/o privados que interactúan con miras a la coproducción de servicio público y la co-creación de valor público. En ese sentido, no se restringe a la elaboración y planificación de políticas, sino que debe facilitar e incentivar la participación y colaboración de actores no estatales y los usuarios de los servicios (Van Gestel et al., 2019). Además, sostiene que las relaciones horizontales poseen una mayor probabilidad de acertar en la solución de problemáticas que aquellas que pertenecen a un carácter más jerárquico, inclusive cuando obedezca a que las áreas de gestión pública actúan de acuerdo con sus funciones y no por los problemas abordados (Desmarchelier et al., 2019).

El surgimiento del modelo teórico obedece, además, a la necesidad imperativa de innovación ante deficiencias notorias que apremian el diseño y la ejecución de las políticas públicas mediante el uso activo de las herramientas tecnológicas, responder a la demanda ciudadana que exige resultados y calidad de servicios, la oportunidad de conseguir amplias ganancias de eficiencia antes los obstáculos para asegurar la sostenibilidad de ciertos servicios públicos y la urgencia de estimular el crecimiento socioeconómico a través de reformas políticas que administren recursos en favor de la innovación, pudiendo comporta

la inversión en investigación y desarrollo o la apertura de mecanismos regulatorios (Longo, 2020).

### **Evaluación de la variable gestión de los procesos**

#### ***Las fases de gestión incluyen planificación, organización, dirección y control.***

La planificación implica determinar metas y estrategias organizacionales, definiendo lo que se hará, por quién, cuándo, dónde, por qué y cómo. Esta fase se define como el proceso de elaboración de un esquema de actividades futuras que son integradas y preestablecidas. Implica la capacidad de predecir, visualizar y anticipar basándose en objetivos específicos. Esta función esencial de la gestión incluye seleccionar y relacionar hechos, hacer suposiciones sobre el futuro y concebir actividades propuestas necesarias para lograr los resultados deseados. La planificación es, en esencia, una decisión cuya utilidad se revela tras su implementación, siendo su creación exitosa una parte crucial del proceso administrativo o de gestión en general (Malikhah, 2021). En los servicios del Programa Nacional Cuna Más, como el Servicio de Cuidado Diurno (SCD) y el Servicio de Acompañamiento de Familias (SAF), la planificación es crucial para establecer metas y estrategias claras, anticipando y definiendo actividades específicas para alcanzar objetivos de cuidado y soporte familiar efectivos y adaptados a las necesidades de la comunidad.

La organización agrupa actividades para alcanzar objetivos, asignando tareas y recursos, incluyendo personal, para lograr las metas establecidas. Esta fase se refiere al proceso de agrupar personas, herramientas, tareas, responsabilidades y autoridades de manera que se forme una organización capaz de moverse como una unidad hacia metas preestablecidas. Implica la creación de un uso ordenado de todos los recursos disponibles en el sistema de gestión, subrayando el uso eficiente y objetivo de los recursos para evitar desperdicios. Incluye la preparación de estructuras organizativas, la división del trabajo, la asignación de personas a tareas específicas, la distribución de recursos disponibles y la

coordinación de esfuerzos (Malikhah, 2021). En los servicios del Programa Nacional Cuna Más, como el Servicio de Cuidado Diurno y el Servicio de Acompañamiento a Familias, la organización implica agrupar eficazmente actividades, asignar personal y recursos específicos, y coordinar esfuerzos para lograr una atención diurna y acompañamiento familiar eficientes, asegurando el cumplimiento de los objetivos y la optimización de los recursos disponibles.

La dirección activa a los miembros de la organización hacia el cumplimiento de objetivos a través de planes y estructuras organizativas. La dirección en la gestión se refiere a influir y guiar al personal hacia la participación activa en el logro de objetivos. Esto implica tomar responsabilidad, comunicar efectivamente, prever situaciones, y conseguir resultados a través de otros. La dirección utiliza tanto el arte como la ciencia para establecer relaciones informativas, consolidar el estatus de los empleados, ofrecer formación continua y seleccionar nuevo personal, todo mientras navega por estructuras jerárquicas y barreras funcionales. Es un proceso clave dentro de la gestión que busca optimizar el comportamiento productivo y económico de una organización (Bugaian, 2020). En los servicios como el Servicio de Cuidado Diurno y el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, la dirección se enfoca en motivar y guiar al personal para alcanzar objetivos. Implica comunicación efectiva, previsión y responsabilidad para facilitar la participación del equipo en la prestación de cuidado diurno y acompañamiento familiar, asegurando así la eficiencia y el cumplimiento de las metas del programa.

Por último, el control mide el logro de objetivos organizacionales frente a estándares establecidos, asegurando que las actividades se alineen con el desempeño esperado de los servicios de salud. se refiere a supervisar y regular las actividades para asegurar la conformidad con las metas organizacionales y el logro de los propósitos establecidos. Incluye la evaluación de resultados, la retroalimentación para la corrección

de errores, y la toma de acciones correctivas para cumplir con los objetivos de manera eficaz. Es fundamental para mantener el orden, predictibilidad y fiabilidad en la organización, protegiendo sus activos y facilitando la toma de decisiones basada en información (Dědečková, 2020). En el Servicio de Cuidado Diurno y el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, el control juega un papel crucial al medir y asegurar que las actividades cumplan con los objetivos establecidos. Se enfoca en evaluar resultados, proporcionar retroalimentación y tomar medidas correctivas para garantizar el alineamiento de las acciones con las expectativas y metas del programa, manteniendo así la eficacia y calidad del servicio.

Estas fases son fundamentales en la gestión eficiente y eficaz dentro de cualquier organización. Aplicado a la gestión de procesos un programa como el de Cuna Más, en sus servicios de cuidado diurno y acompañamiento a familias, estas fases implican: en la planificación, definir metas y estrategias específicas para cada servicio; en la organización, distribuir tareas y recursos eficientemente entre ambos servicios; en la dirección, motivar y guiar al personal para ejecutar estos planes y en el control, supervisar y evaluar el rendimiento de cada servicio en relación a los objetivos propuestos. Este enfoque integral asegura que ambos servicios funcionen de manera coherente y eficiente, contribuyendo al desarrollo social de los beneficiarios (Bugaian, 2020; Marolah et al., 2018).

Las dimensiones a partir de las cuales se procederá con la evaluación de la variable son dos: Servicio de cuidado diurno (SCD) y Servicio de acompañamiento a familias (SAF), que corresponden al Programa Nacional Cuna Más; agrupando cada una de estas, sus respectivos indicadores y todo lo nombrado será explorado a detalle en los siguientes párrafos:

- **Servicio de cuidado diurno (SCD):** Se define como un tipo de servicio incluido en el Programa Cuna Más que se direcciona a brindar una atención integral a niñas

y niños de 6 a 36 meses a fin de satisfacer sus necesidades de salud, nutrición, aprendizaje y protección. El servicio contempla una atención por grupos etarios y prioriza la atención en Centros Infantiles de Atención Integral. Si bien el SCD es un servicio importante, es necesario que se sigan evaluando los resultados y la calidad del servicio para garantizar que se estén satisfaciendo las necesidades de los usuarios y se estén logrando los objetivos del programa Cuna Más (Midis, 2017). Sus indicadores son los sucesivos:

- **Manejo territorial:** Se refiere a la división estratégica del sector geográfico coberturado por el programa en unidades territoriales cuyas funciones abarcan la organización, ejecución, control, monitoreo y evaluación de las tareas relativas a la instalación y operación del servicio de cuidado diurno; acorde a las directivas e instrumentos técnico-normativos estipulados (Midis, 2021).
- **Manejo de recursos financieros:** Corresponde a la planificación y ejecución razonada y sistemática del margen presupuestal; asimismo, proporcionar un seguimiento que comprometa la elaboración de proyecciones de gastos y de la evolución de metas financieras (Midis, 2021).
- **Fortalecimiento de capacidades:** Promover el rendimiento de los actores competentes que realizan las actividades asignadas en el marco del servicio de cuidado diurno mediante un sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001) a efectos de incrementar la calidad de los servicios, la aptitud para el mejoramiento de la prevención, detección y gestión de riesgos; así como también, aumentar el grado de satisfacción de los usuarios (Midis, 2021).
- **Infraestructura y equipamiento de locales:** Involucra el acondicionamiento de los espacios establecidos a fin de la consecución segura de las funciones del servicio de cuidado diurno; así como también otorgar los equipos necesarios y su

reubicación cuando se crea conveniente (Resolución de Dirección Ejecutiva N° 032-2021-MIDIS/PNCM, 2021).

- **Atención integral a niñas y niños en los Centros Cuna Más:** Alude a un conjunto de intervenciones articuladas y complementarias vinculadas al aprendizaje y desarrollo infantil, pautas de cuidado en materia de salud y nutrición en beneficio de la mencionada población diana (Resolución de Dirección Ejecutiva N° 032-2021-MIDIS/PNCM, 2021).
- **Fortalecimiento de prácticas de cuidado y aprendizaje infantil en las familias:** Proceso direccionado a la implementación y ejecución de las acciones instructivas y de asesoría respecto a los comportamientos oportunos de las familias en aras del desarrollo infantil; comprometiendo un seguimiento y evaluación constantes (Resolución Ministerial N° 274-2017-MIDIS, 2017).
- **Servicio de acompañamiento a familias (SAF):** Modalidad de servicio del Programa Cuna Más cuyo objetivo primordial consiste en el fortalecimiento de las prácticas de cuidado y de aprendizaje en las familias que tienen niñas y niños menores de 36 meses y madres gestantes. Respecto a su periodicidad, comporta visitas semanales a los hogares y sesiones de socialización y de aprendizaje por medio de interacción. En general, el Programa Cuna Más busca mejorar el bienestar y el desarrollo de los niños en zonas de pobreza y pobreza extrema, brindando servicios de atención integral en salud, nutrición, aprendizaje y protección (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [Midis], 2017). Sus indicadores son los siguientes:
- **Manejo territorial:** Respects a la administración del territorio y la interconexión gubernamental en el espacio distrital y comunitario, pretendiendo la atención integral de las familias de los niños; tomando en cuenta sus oportunidades,

condiciones particulares y limitaciones en términos de capacidades y recursos disponibles (Resolución de Dirección Ejecutiva N° 032-2021-MIDIS/PNCM, 2021).

- **Manejo de recursos financieros:** Consiste en la distribución realista y justificada del presupuesto designado para la ejecución del servicio de acompañamiento familiar en aras del cumplimiento de los objetivos trazados, desde un criterio de planeación, cooperación, modernización e inversión pública (Midis, 2021).
- **Fortalecimiento de capacidades:** Conjunto de actividades encaminadas a la capacitación del personal que opera desde distintas áreas, tanto administrativas, contables como de servicio a propósito de un desempeño que reúna los estándares de eficiencia, eficacia y calidad en el servicio (Resolución de Dirección Ejecutiva N° 032-2021-MIDIS/PNCM, 2021).
- **Fortalecimiento de prácticas de cuidado y aprendizaje infantil en las familias:** Comprende al grupo de acciones configuradas y complementarias con la finalidad de llevar a cabo una intervención familiar para garantizar el correcto desarrollo motor, socioemocional, cognitivo, comunicativo y el bienestar infantil de la población objetivo que se halla en situación de vulnerabilidad (Resolución de Dirección Ejecutiva N° 032-2021-MIDIS/PNCM, 2021).

### ***2.2.2. Desarrollo social***

#### **Definición**

El desarrollo social es conceptualizado, como un indicador que abarca la garantía de las condiciones dignas y propicias en diferentes ámbitos como el económico, de salud, nutrición, educación y de recreación en favor de la reducción de las brechas sociales que comportan desigualdad y vulnerabilidad de ciertos sectores poblacionales a fin del bienestar y la calidad de vida, como consecuencia de que sus individuos dispongan de los

recursos y oportunidades suficientes para alcanzar sus metas, se sientan autorrealizados y puedan participar como ciudadanos autónomos y activos en su comunidad; aportando al crecimiento de su país y constituyendo un respeto al enfoque de derechos humanos (Agbedahin, 2019).

Por otro lado, desde el amparo de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, el desarrollo social es concebido como un paradigma reciente e integral que compromete la acción conjunta y equilibrada en el plano económico, social y ambiental en aras de la formulación e implementación de estrategias y políticas nacionales que apuntan a la gestión pertinente de los recursos públicos para viabilizar el financiamiento y ejecución de programas de intervención social; la ampliación y fortalecimiento del conocimiento y de las competencias mediante una educación de calidad; incorporación de mecanismos innovadores y la transferencia de tecnología y el comercio adecuado para favorecer los resultados de productividad y, por consiguiente, se garanticen los servicios públicos pertinentes con miras a la inclusión social progresiva de la población (Naciones Unidas, 2018).

Desarrollo social se define como el proceso integral que busca mejorar la calidad de vida de la población a través de la equidad, educación, salud y la protección del medio ambiente. Implica la redistribución de recursos para garantizar acceso a servicios básicos y promover la inclusión social. Se enfoca en el desarrollo humano y potencial, priorizando el bienestar colectivo sobre los intereses comerciales. A diferencia del crecimiento económico, que puede depender del agotamiento de recursos naturales, el desarrollo social busca un equilibrio sostenible, protegiendo los recursos naturales y promoviendo prácticas responsables. Este proceso también incluye la creación de empleos por el estado y el fomento del voluntariado, buscando la convergencia entre el bienestar económico y social (Bogoviz et al., 2021).

Desarrollo social es el proceso de mejorar las condiciones de vida mediante la reducción de la pobreza, la generación de empleo, y el fomento de la armonía social. Este concepto ha evolucionado desde enfocarse únicamente en el crecimiento económico hacia incluir el alivio de la pobreza, el desarrollo sostenible, y finalmente, el desarrollo humano, poniendo a las personas en el centro de las políticas de desarrollo. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio reflejan esta evolución, abarcando metas económicas, ambientales y sociales. El desarrollo social, por tanto, comprende esfuerzos para mejorar la educación, la salud, y asegurar un medio ambiente sostenible, buscando un equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social (Mohamed et al., 2020).

### **Importancia**

Evidentemente, que el Estado modifique su agenda política en aras de lograr una concordancia con metas en torno al desarrollo social, sugiere no únicamente una concientización de las autoridades políticas y una promesa latente de una propuesta y compromiso de cambio dado con la población que representa; sino que implica una actitud que genera la impresión de que los individuos son concebidos como relevantes para el país. Y es que, la imagen institucional de Estado se favorece al respaldarse con la práctica de intervenciones encaminadas a resolver problemáticas que aquejan a los ciudadanos; siendo una de las más resaltantes, la pobreza. Las condiciones de pobreza no se resumen a escasos ingresos económicos, sino que entraña la vulnerabilidad, la exclusión, la falta de transparencia, la impotencia y la exposición a circunstancias de riesgo y violencia (Banco Mundial, 2019).

Por ello, el desarrollo social aborda y promociona la inclusión social tanto de los individuos pobres y vulnerables a través de estrategias de empoderamiento a efecto de la creación de sociedades integradas, articuladas y resilientes; y, por otro lado, mejorando la accesibilidad y la rendición de cuentas de las instituciones a la ciudadanía. Asimismo, los

esfuerzos en términos de desarrollo social incluyen el proceder cooperativo de los organismos gubernamentales, grupos comunitarios, sociedades civiles, empresas del sector privado y los grupos marginados, considerando a los pueblos indígenas y las personas con discapacidad. En ese sentido, se coadyuva con la transformación de las complejas redes de interacción entre las sociedades y los Estados; permitiendo el desarrollo económico, optimización de intervenciones y auspicia la calidad de vida (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020).

## **Teoría**

### ***Teoría del crecimiento a escala humana***

Desde la perspectiva de Max-Neef, Elizalde y Hopenhayn, en el año 1986, se aduce la existencia de necesidades humanas elementales que se organizan en tres subsistemas que posibilitan el entendimiento desde una orientación de gestión económica, siendo las necesidades, los satisfactores y los bienes. Las necesidades son componentes derivados de la estructura y funcionamiento orgánico; así como también de los convencionalismos sociales. De acuerdo con los autores, las necesidades son nueve y su orden de nombramiento no obedece a una suerte de jerarquía; siendo la necesidad de subsistencia, de protección, de afecto, de comprensión, de creación, de participación, de recreación, de identidad y de libertad. De este modo, la insatisfacción de una de dichas necesidades por debajo de un umbral mínimo implica pobreza (Iturralde, 2019).

En el caso de los satisfactores, se conciben como el soporte que contribuye con que los bienes lleguen a los beneficiarios potenciales a fin de que sus necesidades sean satisfechas y su desempeño se justifica en la dinámica cultural y en el contexto histórico. Por último, los bienes aluden a los recursos y, por ende, se tipifican como finitos ya que el financiamiento para su producción, el tamaño poblacional y las propiedades de la naturaleza. Su utilización favorece la labor de los satisfactores al auspiciar la atención de

las necesidades ciudadanas. Regidos por tal lógica, en aras de propiciar una sociedad sustentable debe aumentarse la conciencia poblacional a fin de que se adopte una postura ecológica; la cual comporte que la generación de los bienes no incluya sacrificar los derechos vitales (Caravantes, 2019).

### ***Teoría de los valores culturales***

El enfoque teórico postulado por Schwartz se funda primordialmente en un análisis de las interacciones sociales, abstrayéndose como consecuencia, una clasificación tripartita a las polaridades y son las siguientes: Conservación versus autonomía, jerarquía versus igualitarismo y competencia versus armonía. Principiando por la Conservación versus Autonomía, sugiere la diferenciación de las soluciones expuestas frente a la incidencia de conflictos grupales. Así, cuando el grupo declina en una posición conservadora, privilegia una decisión que priorice la continuidad del *status quo*; mientras que la autonomía involucra un énfasis en la independencia intelectual y afectiva, promoviendo ideas en temas políticos, económicos, sociales, etc., y las preferencias particulares (Abella et al., 2017).

Luego, la diada de la Jerarquía versus Igualitarismo, que se compone de los preceptos que configuran las funciones de los individuos de conformidad a un grupo o contexto; de modo que aparecen dos modalidades de organización: Una donde prevalece una jerarquía desde relaciones de autoridad y poder en pro de la responsabilidad social; y, por otro lado, una dada en un entorno de igualitarismo, afianzándose los vínculos de cooperación y preocupación recíprocas (Expósito, 2019). Finalmente, la Competencia versus Armonía concierne a que las respuestas sociales se dividen según el ejercicio de un papel en aras de una mayor competencia y la aceptación de riesgos para liderar en un rubro concreto; mientras que la armonía respecta a una posición pasiva que valora más la asimilación antes que la transformación de la realidad (Castro et al., 2017).

### **Evaluación de la variable desarrollo social**

La variable estará sujeta a evaluación a través de las dimensiones de la mejora de la nutrición y salud; la mejora de la educación, la sociedad igualitaria y la sociedad pacífica e inclusiva, cada una conteniendo, a su vez, sus respectivos indicadores; siendo expuestos en los párrafos sucesivos:

- **Mejora de la nutrición y salud:** Alude a la garantía de servicios de calidad supeditados a los principios de la equidad, universalidad, integralidad y libre elección a partir de cambios socioeconómicos estructurales que apertura la modificación de los patrones dietéticos y los resultados de salud en los individuos. Además, proporciona una base de evidencia para la toma de decisiones informadas sobre cómo optimizar los recursos disponibles para maximizar el impacto social, también garantiza la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios hacia la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos (Cuevas et al., 2019). Sus indicadores son:
  - **Aumento de la seguridad alimentaria:** Consiste en los resultados positivos mediante una cultura de cuidado e higiene que cumpla los estándares de seguridad y calidad de los alimentos y su distribución en un régimen alimenticio (Jin et al., 2020).
  - **Aseguramiento de vidas saludables:** Ataño a la introducción y enseñanza en comportamientos que contribuyan con el aumento de las condiciones de salud de los habitantes; lo cual involucra, asimismo, el acceso a servicios públicos que alcancen las metas de eficacia (Pérez et al., 2018).
- **Mejora de la educación:** Refiere al fomento de los niveles educativos desde una práctica informativa y directiva donde los usuarios acrecienten sus conocimientos y adquieren pautas precisas a considerar para resolver problemas de su vida

cotidiana; garantizando su oportuno desarrollo integral. Asimismo, la mejora de la educación es fundamental para el desarrollo social e igualmente económico de un país, que con la implementación de programas educativos innovadores y basados en la evidencia es esencial para garantizar el éxito en el cuidado del niño de parte de los padres e igualmente, su desarrollo integral (Madani, 2019). Sus indicadores son:

- **Educación inclusiva:** Implica la adaptación del sistema educativo en un marco de la diversidad sociocultural; abordando las necesidades personalizadas de los niños por medio de sus cuidadores con el propósito de acondicionar espacios de aprendizaje, metodología educativa, formación docente y el currículo pedagógico (Nilholm, 2021).
- **Promoción del aprendizaje permanente:** Se trata de una orientación de aprendizaje en el transcurso de la vida que busca instaurar conocimientos y capacidades a través de intervenciones que favorezcan actividades acordes a su edad, aprendizaje y la educación de adultos (English & Carlsen, 2019).
- **Sociedad igualitaria:** Resultado que deviene de la abolición de la estratificación socioeconómica sostenida en políticas que promueven la discriminación y las restricciones de acceso a servicios básicos que aseguren el funcionamiento competente de los ciudadanos. Por ende, una sociedad igualitaria es aquella en la que todos los ciudadanos tienen acceso a los mismos servicios básicos y oportunidades, independientemente de su origen socioeconómico (Martschenko, 2021). Sus indicadores son los siguientes:
  - **Reducción de la desigualdad:** Comporta el conjunto de disposiciones políticas y económicas en aras de revertir la estigmatización y exclusión sociales de ciertos

sectores poblaciones cuyos derechos fundamentales no están siendo reconocidos por el Estado (Lamont, 2018).

- **Localidad segura y resiliente:** Referente a la disponibilidad de recursos en un ambiente que reúna características que protejan la integridad de sus habitantes y promocióne su autonomía y capacidad de adaptación mediante el ingenio y la eficiencia (Singh & Sharifi, 2022).
- **Sociedad pacífica e inclusiva:** Atañe a la formalización de directrices que apuesten por sociedades más justas, solidarias e inclusivas en coordinación con iniciativas y políticas claras que operen en un panorama de cooperación entre organismos tanto nacionales como internacionales. Para lograr una sociedad pacífica e inclusiva, es necesario fomentar la participación ciudadana y la gobernanza en red, analizando la interacción de los actores involucrados alrededor de un problema de lo público y caracterizando las formas de creación, apropiación y fortalecimiento del valor público (Carmona & Díaz, 2018). Sus indicadores son los siguientes:
  - **Promoción de una sociedad justa:** Grupo de estrategias destinadas a fomentar la distribución igualitaria de recursos públicos evitando un enriquecimiento que beneficie arbitrariamente a una población específica; comportando una concentración excesiva de poder y oportunidades de desarrollo (Harcourt, 2020).
  - **Inclusión social:** Conciérne al proceso sistemático con la finalidad de que todos los miembros de la sociedad posean una igualdad en el acceso a las mismas oportunidades y una participación directa o indirecta en las decisiones gubernamentales (Ozili, 2020).

Ahora bien, el estudio de Badajoz y Pérez (2022) quienes encontraron que la gestión de procesos principalmente en los programas sociales vinculados a la alimentación y

nutrición es fundamental ya que al deteriorarse la gestión en cada proceso que tienen instituidos también perjudica hacia cambios inesperados en el desarrollo social, económicos, e incluso tecnológicos y en efecto, no se llegan a cumplir los objetivos establecidos. Por tanto, la gestión de procesos en el programa Cuna Más es importante porque puede tener un impacto directo en el desarrollo social de los usuarios del programa, ya que, al gestionar los procesos de manera efectiva, se puede mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios, lo que puede tener un impacto positivo en su bienestar y en el de sus familias. Además, una buena gestión de procesos puede ayudar a garantizar que los recursos del programa se utilicen de manera eficiente y efectiva, lo que puede contribuir a la sostenibilidad del programa a largo plazo. Esto puede ayudar a asegurar que el programa esté cumpliendo con sus objetivos y que esté teniendo el mayor impacto posible en la vida de los usuarios.

Por otro lado, es valioso tener en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios sobre los servicios incluidos que se refiere al cuidado diurno y hacia al acompañamiento familiar en el programa para poder brindar un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades. También, es importante que los proveedores de servicios establezcan una relación positiva con los beneficiarios para mejorar la calidad de los servicios y aumentar la confianza en la gestión de los recursos financieros asignados.

### **Programa Cuna Más**

El programa CUNA MÁS tiene como finalidad mejorar las capacidades de los niños en lo cognitivo, socioemocional, comunicativo y motora. Para lograr esto, el programa ofrece dos tipos de servicios: el servicio de cuidado diurno (SCD) y el servicio de acompañamiento a familias (SAF). El SCD se dirige a niños de 6 a 36 meses y busca satisfacer sus necesidades de salud, nutrición, aprendizaje y protección. Por otro lado, se

enfoca en fortalecer las prácticas de cuidado y de aprendizaje en las familias que tienen niños menores de 36 meses y madres gestantes (MIDIS, 2022).

Para lograr esto, el programa se enfoca en implementar cambios socioeconómicos estructurales que aperturen la modificación de los patrones dietéticos y los resultados de salud en los individuos. Además, el programa busca fomentar la mejora de la educación desde una práctica informativa y directiva, donde los beneficiarios acrecienten sus conocimientos y adquieran pautas precisas a considerar para resolver problemas de su vida cotidiana, garantizando su oportuno desarrollo integral (MIDIS, 2022).

Por otro lado, desde su nacimiento se tiene que apreciar una trayectoria en el desarrollo motor de manera sucesiva hasta que pueda caminar (18 meses), asimismo, reflejos, control de cabeza, pararse y coger objetos. Seguidamente a los 4 meses ya se aprecia señales en el aspecto comunicacional, asimismo discriminan sonidos, también utilizan gestos para comunicarse, ahora bien, este componente comunicativo se intensifica durante el segundo año, permitiendo expresarse hasta finalmente a los 36 meses ya se comunica de manera efectiva, desde la contestación a preguntas sencillas, y sosteniendo conversaciones u oraciones simples. En resumen, el programa CUNA MÁS busca mejorar las capacidades de los niños y sus familias a través de servicios de calidad y cambios estructurales que promuevan el desarrollo integral de los beneficiarios (MIDIS, 2022).

## **2.3. Bases conceptuales**

### **2.3.1. Agenda 2030**

Documento formulado por las Naciones Unidas que plantea objetivos de desarrollo sostenible, representando un consenso multilateral entre gobiernos y actores diversos en pro de la compatibilidad entre las políticas nacionales para el reconocimiento de derechos y el desarrollo con el comercio internacional y la prevención de conflictos (Naciones Unidas, 2018).

### **2.3.2. *Ciclo Deming***

Se trata de un proceso circular que opera desde una premisa de mejora continua; englobando cinco fases predominantes y son planear, hacer, verificar y actuar; en dirección a la optimización constante de las actividades dispuestas (Suárez & Zeña, 2022).

### **2.3.3. *Desarrollo social***

Paradigma reciente e integral que comprometa el proceder conjunto y balanceado en el plano económico, social y ambiental en favor de la elaboración y aplicación de estrategias y políticas nacionales para la gestión pertinente de los recursos públicos para viabilizar el financiamiento y ejecución de programas de intervención social (Naciones Unidas, 2018).

### **2.3.4. *Gestión por procesos***

Enfoque centrado en los lineamientos de calidad y resultados en aras del mejoramiento continuo, procurando una estratégica toma de decisiones de las actividades públicas interdependientes que participan en la consecución de los objetivos públicos a fin de derivar en eficaces servicios estatales que respondan a necesidades concretas de la ciudadanía (González et al., 2019).

### **2.3.5. *Mejora de la educación***

Refiere al fomento de los niveles educativos desde una práctica informativa y directiva donde los beneficiarios acrecienten sus conocimientos y adquieren pautas precisas a considerar para resolver problemas de su vida cotidiana; garantizando su oportuno desarrollo integral (Madani, 2019).

### **2.3.6. *Mejora de la nutrición y salud***

Alude a la garantía de servicios de calidad supeditados a los principios de la equidad, universalidad, integralidad y libre elección a partir de cambios

socioeconómicos estructurales que apertura la modificación de los patrones dietéticos y los resultados de salud en los individuos (Cuevas et al., 2019).

### **2.3.7. Programa Nacional Cuna Más (PNCM)**

Intervención social estructurada adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión social (Midis) cuyo objetivo consiste en la optimización del desarrollo infantil de niñas y niños menores de 3 años que se encuentran en zonas de pobreza y pobreza extrema; superando las brechas que afecten su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional (Midis, 2021).

### **2.3.8. Servicio de acompañamiento de familias (SAF)**

Modalidad de servicio del Programa Cuna Más cuyo fin estriba en el fortalecimiento de las prácticas de cuidado y de aprendizaje en las familias con niñas y niños menores de 36 meses y madres gestantes (Midis, 2017).

### **2.3.9. Servicio de cuidado diurno (SCD)**

Tipo de servicio incluido en el Programa Cuna Más que se encamina a brindar una atención integral a niñas y niños de 6 a 36 meses para satisfacer sus necesidades de salud, nutrición, aprendizaje y protección (Midis, 2017).

### **2.3.10. Sociedad igualitaria**

Efecto derivado de la desarticulación de la estratificación socioeconómica preservada gracias a políticas que auspician la discriminación y las restricciones de acceso a servicios básicos que velen por el funcionamiento competente de los ciudadanos (Martschenko, 2021).

### **2.3.11. Sociedad pacífica e inclusiva**

Formalización de los principios que contribuyan a la formación de sociedades más justas, solidarias e inclusivas en coordinación con iniciativas y políticas claras que

operen en un panorama de cooperación entre organismos nacionales e internacionales (Carmona & Díaz, 2018).

## **Capítulo III**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1. Formulación de hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

La gestión de procesos incide significativamente en el desarrollo social de los beneficiarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

El servicio de cuidado diurno incide en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.

El servicio de acompañamiento a familias incide significativamente en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.

Servicio de acompañamiento a familias tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.

#### **3.2. Variables de estudio**

**Variable independiente:** Gestión de los procesos.

**Dimensiones:** Servicio de cuidado diurno (SCD) y el Servicio de acompañamiento de familias (SAF).

**Variable dependiente:** Desarrollo social.

**Dimensiones:** Mejora de la nutrición y salud; mejora de la educación; sociedad igualitaria y sociedad pacífica e inclusiva.

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Subindicadores	Escala
Gestión de los procesos	Enfoque centrado en los lineamientos de calidad y resultados en aras del mejoramiento continuo, procurando una estratégica toma de decisiones de las actividades públicas para la consecución de los objetivos públicos a fin de derivar en eficaces servicios estatales que respondan a necesidades concretas de la ciudadanía (González et al., 2019).	Fue medida con las dimensiones de servicio de cuidado diurno y el servicio de acompañamiento de familias; a partir de MIDIS (2021).	Servicio de cuidado diurno (SCD)	Manejo territorial	Ordinal
				Manejo de recursos financieros	
				Fortalecimiento de capacidades	
				Infraestructura y equipamiento de locales	
				Atención integral a niñas y niños en los Centros Cuna Más	
				Fortalecimiento de prácticas de cuidado y aprendizaje infantil en las familias	
			Servicio de acompañamiento de familias (SAF)	Manejo territorial	
				Manejo de recursos financieros	
				Fortalecimiento de capacidades	
				Fortalecimiento de prácticas de cuidado y aprendizaje infantil en las familias	
Desarrollo social	Paradigma integral que comprometa el proceder articulado en el plano económico, social y ambiental para la elaboración y aplicación de estrategias y políticas nacionales en aras del financiamiento y ejecución de programas sociales (Naciones Unidas, 2018).	Fue medida a través de las dimensiones de la mejora de la nutrición y salud, mejora de la educación, sociedad igualitaria, y sociedad pacífica e inclusiva; a partir de Carmona & Díaz (2018).	Mejora de la nutrición y salud.	Aumento de la seguridad alimentaria	Ordinal.
				Aseguramiento de vidas saludables	
			Mejora de la educación	Educación inclusiva	
				Promoción del aprendizaje permanente.	
			Sociedad igualitaria	Reducción de la desigualdad	
				Localidad segura y resiliente	
				Promoción de una sociedad justa	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Subindicadores	Escala
			Sociedad pacífica e inclusiva	Inclusión social	

### **3.4. Diseño metodológico**

#### ***3.4.1. Enfoque de la investigación***

El enfoque cuantitativo implica un agrupamiento secuencial de procesos diseñado para verificar supuestos específicos. Es idóneo para medir la frecuencia o magnitud de los eventos y para la comprobación de hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018). Se enfocó el estudio con un enfoque cuantitativo porque los cuestionarios fueron estructurados mediante una escala numérica en sus respuestas a cada pregunta, permitiendo una evaluación cuantificable de las percepciones de los participantes respecto a la gestión de procesos y el desarrollo social. Esta metodología facilitó la aplicación de análisis estadísticos rigurosos, como el coeficiente de correlación de Spearman, para identificar relaciones entre las variables de estudio. Además, el uso del coeficiente Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad de los cuestionarios la consistencia de sus mediciones. Este enfoque cuantitativo, por tanto, proporcionó una base sólida para la interpretación de datos, permitiendo una comprensión más profunda de las dinámicas entre la gestión de procesos y el desarrollo social, y facilitando la toma de decisiones basada en evidencia.

#### ***3.4.2. Tipo de la investigación***

La investigación aplicada es usada cuando el estudio está centrado en la resolución de algún problema (Hernández y Mendoza, 2018). En este sentido, se planteó conocer la problemática del programa Cuna Más mediante el análisis descriptivo de las variables abordadas y sus dimensiones; gracias a ello logró conocerse los aspectos que necesitan mejora, lo cual sirvió de fundamento para de idear recomendaciones al concluir el trabajo. La exploración minuciosa de estas variables y dimensiones no solo arrojó luz sobre los aspectos críticos que necesitan ser abordados, sino que también sirvió como fundamento sólido para la formulación de recomendaciones fundamentadas. De este modo, la

investigación aplicada no solo se limitó a la identificación de problemas, sino que también aportó soluciones concretas y orientadas a la mejora continua del programa en cuestión.

#### **3.4.3. Nivel de investigación**

La investigación se situó en un nivel explicativo puesto que se distingue por evaluar el efecto de una variable sobre otra; pretendiendo determinar una relación estadística que explique las condiciones que se vinculan con la aparición de otro fenómeno o constructo (Hernández y Mendoza, 2018). El estudio se inclinó a verificar si la gestión de los procesos y el desarrollo social logrado mediante el programa Cuna Más guardaban una relación de dependencia. De esta manera, el objetivo principal del estudio se enfocó en conocer si la gestión de los procesos ejerció una influencia significativa sobre el desarrollo social de los usuarios de dicho programa.

#### **3.4.4. Método de investigación**

El método que se utilizó en el estudio fue el hipotético-deductivo, ya que parte desde la contrastación de hipótesis y ello repercute en conclusiones generales que otorgarán explicaciones específicas, a su vez parte desde el análisis de teorías que han sido aplicadas y fundan soluciones a hechos particulares (Hernández y Mendoza, 2018). En ese marco, el método hipotético- deductivo orienta a nuevas deducciones a través de las hipótesis que se someten a una verificación empírica para comprobar los hechos. Se partió desde la revisión de las teorías aceptadas en la comunidad académica, como una base general de conocimiento de las variables, para luego formarse las hipótesis que se sometieron a contrastación dado el análisis de la información recogida.

#### **3.4.5. Diseño de investigación**

El estudio adoptó un enfoque no experimental, regido por el diseño propuesto por Hernández y Mendoza (2018). En este tipo de diseño, el investigador se abstiene de la manipulación deliberada de las variables, centrándose en la recopilación y posterior análisis

de datos a través de la observación del fenómeno o constructo en su estado natural. En consecuencia, el presente estudio se alineó con este enfoque, permitiendo la observación de las variables en su contexto original sin intervenir en su comportamiento. Adicionalmente, se empleó un diseño transversal, caracterizado por la recopilación de información en un solo momento temporal. Siguiendo esta línea, la recolección de datos se llevó a cabo en el año 2022, en un único momento, sin la consideración de la evolución temporal de las variables a lo largo del tiempo. Este enfoque temporal específico permite una instantánea detallada de la situación en ese momento particular, contribuyendo así a la comprensión de las relaciones y dinámicas existentes sin explorar la variabilidad a lo largo del tiempo.

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población es un grupo definido por características particulares, cuya descripción detallada es crucial para determinar los parámetros de muestreo en investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En este contexto, la población objeto de estudio estuvo conformada por un total de 284 usuarios del programa Cuna Más, específicamente ubicados en la Unidad Territorial del Valle de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro (UT VRAEM), en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa. La delimitación geográfica y la especificidad de esta población permiten una aproximación más certera a las dinámicas y características particulares de los participantes en el programa, brindando así una base sólida para el desarrollo de investigaciones más contextualizadas y significativas.

#### **3.5.2. Muestra**

Una muestra es un subconjunto seleccionado de una población para investigación, que debe incluir casos relevantes y excluir aquellos no elegibles o ajenos a la población, evitando errores de selección para obtener resultados precisos (Hernández y Mendoza, 2018). A juzgar por lo anterior, la muestra de la presente investigación estuvo constituido

por 35 familias usuarias del programa Cuna Más de la UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa. La selección cuidadosa de estas familias se llevó a cabo con el objetivo de garantizar la inclusión de casos relevantes, aquellos que proporcionan una representación fiel de la población en estudio, mientras se excluyeron aquellos que no cumplían con los criterios de elegibilidad o que no estaban directamente relacionados con los objetivos de la investigación. Esta rigurosa metodología de selección busca minimizar los errores de selección y contribuir a la obtención de resultados precisos y confiables que reflejen de manera efectiva las dinámicas y características de las familias beneficiarias del programa Cuna Más en la mencionada región.

### **3.5.3. Técnica de muestreo**

El muestreo probabilístico es un método donde cada elemento poblacional presenta igual probabilidad de ser considerado para la muestra, garantizando representatividad y obtenido mediante selección aleatoria, similar a un sorteo justo. (Hernández y Mendoza, 2018). En efecto, permite seleccionar participantes de manera intencional, pero con una probabilidad conocida de ser seleccionados, lo que garantiza la representatividad de la muestra, siempre y cuando se sigan criterios preestablecidos y se minimice el sesgo en la selección de los participantes. A cada participante se le otorgó la misma oportunidad de ser incluido en el estudio, y el tamaño de la muestra se determinó mediante una fórmula que aseguraba esta igualdad de probabilidad para todos los posibles participantes.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas**

La técnica que se empleó es la encuesta. Vale precisar que la encuesta es una técnica de investigación muy usada por los investigadores, siendo muy confiable para medir los atributos de una variable. De la misma manera, ayuda a una rápida y práctica recolección de información; la cual es relevante para la generación de resultados (Hernández y Mendoza,

2018). Por consiguiente, este estudio aplicó la encuesta como técnica para recolectar datos, debido a su utilidad en recoger información ordenada de acuerdo con las variables y sus dimensiones, teniendo también la ventaja de ahorrar tiempo gracias a la menor interacción del encuestador con sus encuestados.

### **3.6.2. Instrumentos**

El instrumento que fue utilizado es el cuestionario. Siguiendo a Hernández y Mendoza (2018), el cuestionario se conceptúa como un recurso para la recolección de datos en ciencias sociales, compuestos por preguntas sobre variables específicas. El cuestionario utilizado en la investigación se diseñó meticulosamente para capturar datos relevantes y significativos relacionados con las variables identificadas como clave en el contexto del programa Cuna Más. Cada pregunta se formuló cuidadosamente con el objetivo de obtener respuestas que contribuyeran a la comprensión profunda de la problemática y a la identificación de áreas de mejora. El cuestionario, como instrumento de recolección de datos, se convirtió en una herramienta esencial para obtener la información necesaria que sustentó el análisis y las conclusiones del estudio.

Es importante mencionar que para la variable gestión de procesos se elaboró un cuestionario que constará de 20 ítems, 10 indicadores y dos dimensiones (Servicio de Cuidado Diurno y Servicio de Acompañamiento a Familias). Por otro lado, para la variable desarrollo social se generó un cuestionario que constará de 16 ítems, ocho indicadores y cuatro dimensiones (mejora de la nutrición y salud, mejora de la educación, sociedad igualitaria y sociedad pacífica e inclusiva). Cabe señalar que ambos cuestionarios siguieron la siguiente escala valorativa: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

### 3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Validez de contenido

La validez se refiere a asegurar que las dimensiones que un instrumento mide sean representativas del dominio de las variables de interés. Se obtiene mediante opiniones de expertos, correlacionando puntuaciones con criterios relevantes y análisis de factores para identificar dimensiones y elementos aislados (Hernández y Mendoza, 2018). En consecuencia, mediante el juicio de expertos, se determinó la validez de los cuestionarios de las variables abordadas. La primera fase del proceso de validación implicó la revisión detallada de los cuestionarios por parte de los expertos, quienes aportaron sus conocimientos y perspectivas especializadas para evaluar la representatividad de las dimensiones medidas en relación con el dominio de las variables de interés. Además, se llevó a cabo un análisis de factores con el propósito de identificar posibles dimensiones y elementos aislados que pudieran influir en la validez de los cuestionarios. Un total de tres especialistas fueron consultados para realizar su opinión de los cuestionarios construidos. En el caso de las dos variables, sus instrumentos fueron determinados como aplicables, lo cual es expresado en la tabla 2

**Tabla 2**

*Validez de instrumentos*

Variable	N.º	Experto o especialista	Opinión del experto
Gestión de los procesos	1	Feliz Octavio Huamay Suarez	Aplicable
	2	William Yupanqui Pillihuamán	Aplicable
	3	Ruly Valenzuela Pariona	Aplicable
Desarrollo social	1	Feliz Octavio Huamay Suarez	Aplicable
	2	William Yupanqui Pillihuamán	Aplicable
	3	Ruly Valenzuela Pariona	Aplicable

### 3.7.2. *Confiabilidad*

La evaluación de la confiabilidad se llevó a cabo mediante la determinación de la consistencia de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios. Este análisis se realizó tanto para cada escala individual como para el instrumento en su totalidad, generando coeficientes que oscilan entre 0 (indicando nula confiabilidad) y 1 (indicando máxima fiabilidad) (Hernández y Mendoza, 2018). En este contexto, se procedió a calcular la confiabilidad de los cuestionarios diseñados para la medición de las variables abordadas. Para lograr esto, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, una medida ampliamente reconocida en la evaluación de la consistencia interna de un instrumento. Cuanto más cercano sea el resultado de este coeficiente a 1, mayor será la fiabilidad del cuestionario. Los resultados obtenidos se presentan detalladamente en las tablas 2 y 3, proporcionando una visión integral de la confiabilidad de cada escala individual y del instrumento en su conjunto. Estos hallazgos contribuyen a fortalecer la validez y la robustez de los datos recopilados, respaldando así la solidez metodológica del estudio.

**Tabla 3**

*Confiabilidad de cuestionario de gestión de los procesos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.977	20

En la tabla 2, se aprecia que el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach es de .977, pudiéndose interpretar que el cuestionario destinado a la evaluación de la variable gestión de los procesos presenta una confiabilidad alta.

**Tabla 4*****Confiabilidad del cuestionario de desarrollo social***

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	16

En la tabla 2, se visualiza la confiabilidad del cuestionario que mide la variable desarrollo social, notándose que el coeficiente alfa de Cronbach obtenido es de .968; pudiéndose inferir que el instrumento presenta una elevada confiabilidad. Por consiguiente, fue posible utilizarlo en el estudio.

**3.8. Procedimiento y procesamiento de datos*****3.8.1. Análisis descriptivo***

Para empezar, los datos de las encuestas fueron procesados en el programa Microsoft Excel. Se registraron las respuestas de los participantes mediante la codificación del uno al cinco en escala Likert. La suma de las preguntas por dimensión y variable permitió la creación de tres niveles de evaluación de las variables; esto derivó en el conocimiento de su estado actual. Lo anterior se representó mediante gráficos y tabulaciones con las frecuencias y cifras porcentuales organizada. Tales representaciones gráficas y tablas se interpretaron en la sección de resultados del documento.

***3.8.2. Análisis inferencial***

Seguidamente, se trasladó la base de datos al programa estadístico SPSS v27, de este modo, se codificaron los datos de las encuestas. A partir de ello, se construyeron tablas estadísticas, las cuales viabilizaron la verificación de la incidencia de una variable sobre otra, y al mismo tiempo, fueron de ayuda para el análisis estadístico. Cabe mencionar que cada instrumento contó con su validez y confiabilidad con la finalidad de obtener resultados precisos. Es esencial destacar que, durante todo el proceso, se otorgó especial atención a la

validez y confiabilidad de cada instrumento utilizado en las encuestas. La rigurosa evaluación de la validez garantizó que los instrumentos midieran con precisión lo que se pretendía medir, mientras que la confiabilidad aseguró la consistencia de los resultados obtenidos. Este enfoque metódico y riguroso se implementó con el objetivo de obtener resultados concluyentes y confiables que contribuyeran significativamente al análisis estadístico final.

## Capítulo IV

### Resultados de la investigación

#### 4.1. Análisis e interpretación de datos

##### 4.1.1. Análisis descriptivo de datos

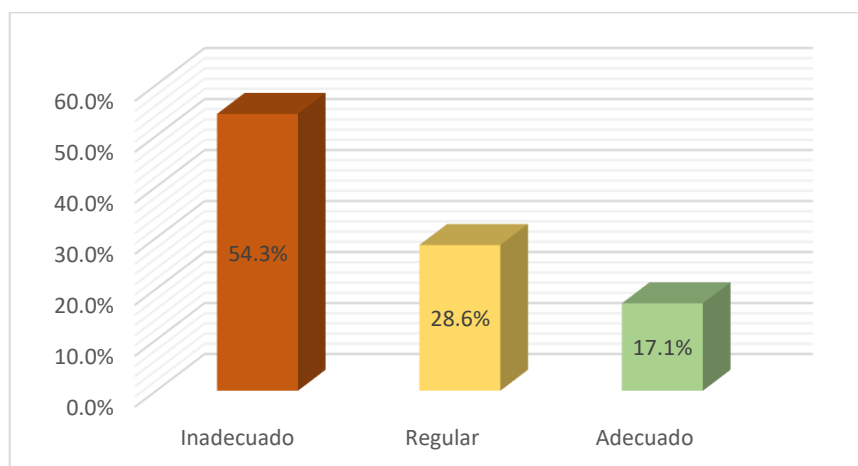
**Tabla 5**

##### *Gestión de los procesos*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	20	46	19	54.3%
Regular	47	73	10	28.6%
Adecuado	74	100	6	17.1%
Total			35	100.0%

**Figura 1**

##### *Gestión de los procesos*



En la tabla 5 y figura 1, se aprecia que la gestión de los procesos, a juzgar por el parecer de los usuarios encuestados, se ubicaría predominantemente en la categoría de inadecuado (54.3%); de tal manera que puede validarse la primera hipótesis específica. El hallazgo obedecería a que no se cuenta con un equipo de supervisión que, con regularidad, se ocupe por verificar sistemáticamente el cumplimiento de las políticas y de la normativa

institucional que rigen el funcionamiento de los servicios del programa Además, la falta de una supervisión regular y sistemática puede tener un impacto negativo en la gestión de los procesos del programa, por ende, sin un equipo dedicado a la supervisión, puede ser difícil garantizar el cumplimiento adecuado de las políticas y normativas establecidas.

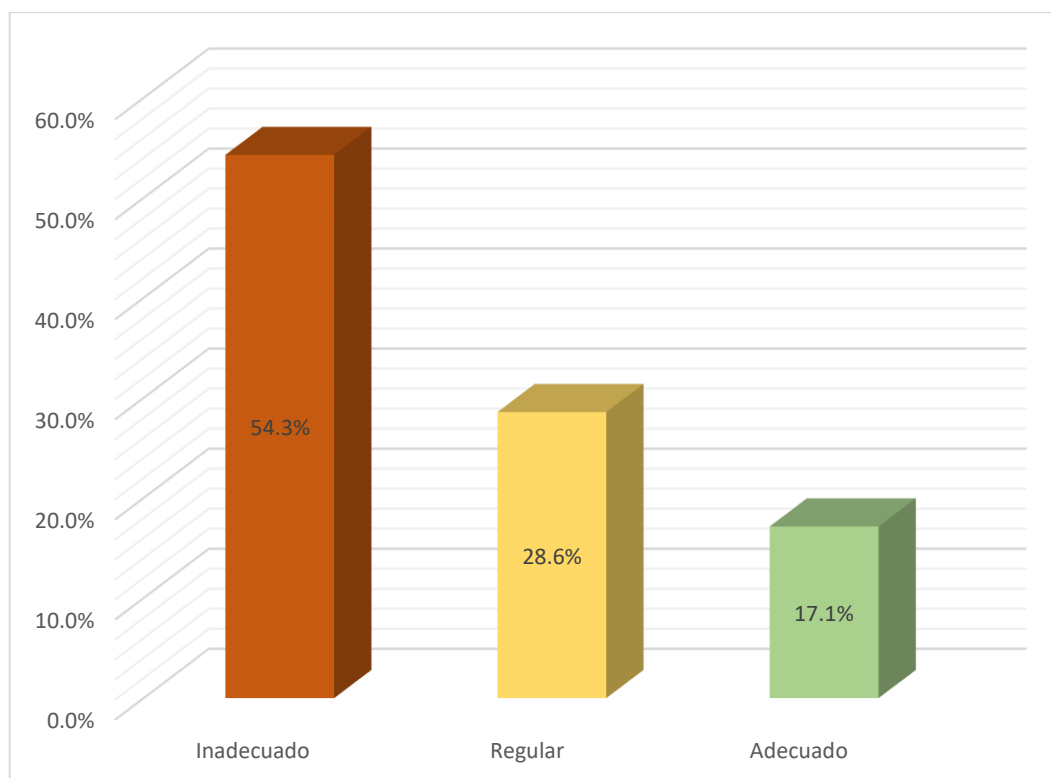
**Tabla 6**

***Servicio de cuidado diurno (SCD)***

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	12	28	19	54.3%
Regular	29	45	10	28.6%
Adecuado	46	60	6	17.1%
Total			35	100%

**Figura 2**

***Servicio de cuidado diurno (SCD)***

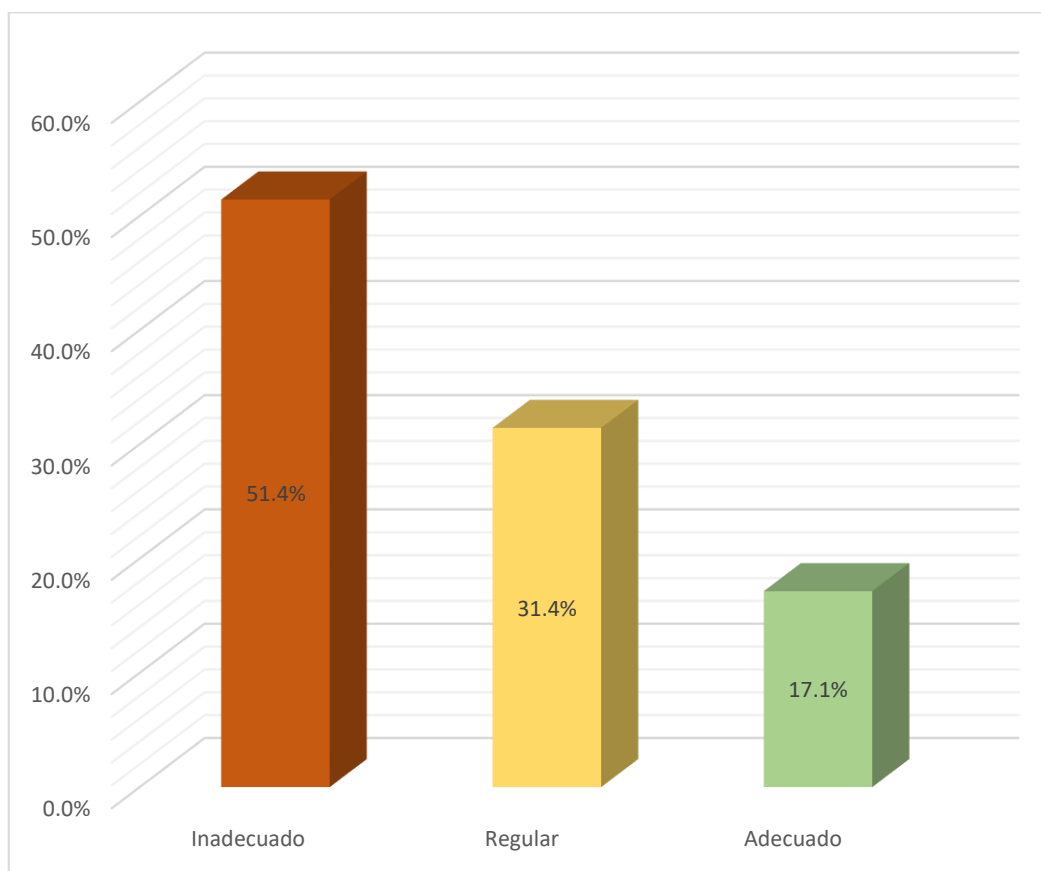


En la tabla 6 y figura 2, se visualiza que el servicio de cuidado diurno (SCD) posee una gestión ubicada en una categoría de inadecuado, principalmente, de conformidad con el 54.3% de los beneficiarios que fueron encuestados respecto al programa Cuna más del VRAEM. Ello podría respaldarse en que se cuestiona el manejo de los recursos financieros que son empleados para sostener los servicios en tanto que los usuarios sentirían que no son lo suficientemente eficaces; llegándose a preguntar si el problema radica en un presupuesto exiguo o en una gestión deficiente. Ahora bien, respecto al servicio de cuidado diurno es el que más incide hacia el desarrollo social en programa CUNA MAS dado que se enfoca en generar experiencias de aprendizaje durante los momentos de cuidado y juego, lo que contribuye al desarrollo cognitivo, motor, comunicativo y socioemocional de los niños, estas experiencias educativas fomentan habilidades sociales, como la interacción con otros niños y adultos, el trabajo en equipo, igualmente respeto y empatía, promoviendo así su integración social.

**Tabla 7**

***Servicio de acompañamiento de familias (SAF)***

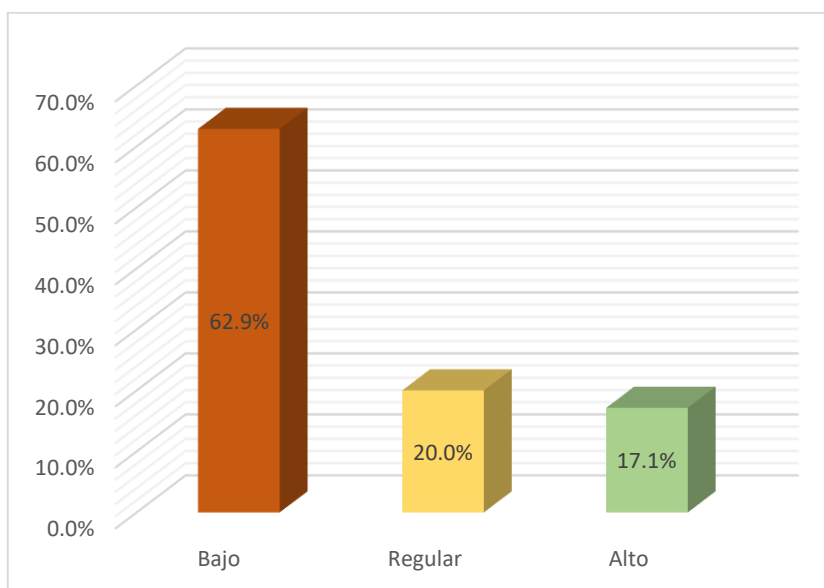
Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	8	18	18	51.4%
Regular	19	30	11	31.4%
Adecuado	31	40	6	17.1%
Total			35	100%

**Figura 3*****Servicio de acompañamiento de familias (SAF)***

En la tabla 7 y figura 3, se expone que el 51.4% de los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM estimaron que el servicio de acompañamiento de familias era inadecuado; de tal forma que no alcanzaba a cumplir con sus expectativas. El resultado se fundamentaría en que los usuarios percibirían que el personal no se encuentra capacitado para atender oportunamente a los usuarios, detectando sus necesidades y satisfaciéndolas; lo cual podría relacionarse con una limitación en la administración de los recursos humanos y el alcance de los servicios. Además, el servicio de acompañamiento de familias, aunque proporciona orientación y busca fortalecer las prácticas de cuidado y aprendizaje en las familias, su impacto directo en el desarrollo social de los niños puede ser menor en comparación con el Servicio de Cuidado Diurno, que ofrece atención integral y experiencias de aprendizaje más directas y estructuradas.

**Tabla 8*****Desarrollo social***

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	16	37	22	62.9%
Regular	38	59	7	20.0%
Alto	60	80	6	17.1%
Total			35	100.0%

**Figura 4*****Desarrollo social***

En la tabla 8 y figura 4, se identifica que, según el 62.9% de los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM, el desarrollo social estaría localizado en un nivel bajo; por consiguiente, se procedió a validar la segunda hipótesis específica. Los beneficiarios no perciben que se les brinden los alimentos requeridos; obteniéndolos en fechas muy espaciadas de modo que se los agotan antes de recibir más. Asimismo, no advertirían cambios sustanciales en el crecimiento de sus menores hijos. Por tanto, no se está estableciendo un sistema de distribución más efectivo y eficiente, con el objetivo de evitar

largos períodos entre la entrega de alimentos, asimismo no se está priorizando suministrar a los usuarios información y educación sobre la importancia de una alimentación adecuada e igualmente equilibrada para el desarrollo de sus hijos.

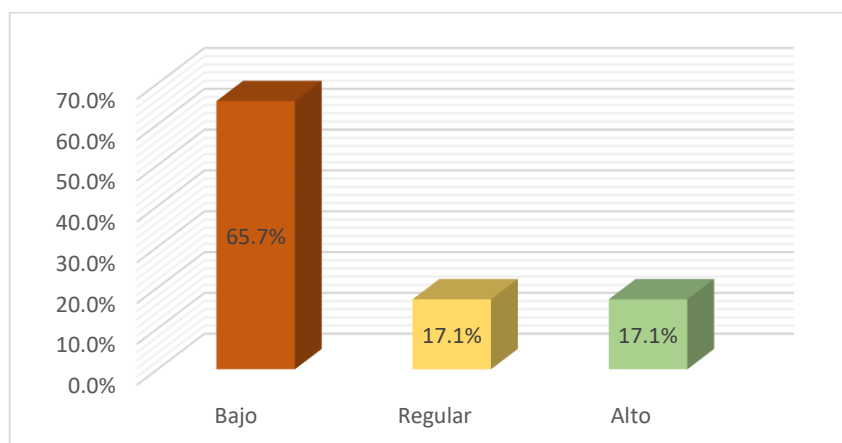
**Tabla 9**

***Mejora de la nutrición y salud***

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	23	65.7%
Regular	10	15	6	17.1%
Alto	16	20	6	17.1%
Total			35	100%

**Figura 5**

***Mejora de la nutrición y salud***



En la tabla 9 y figura 5, se observa que el 65.7% de los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM concuerda en que la mejora de la nutrición y salud se debe calificar como baja; lo cual podría justificarse en que la percepción de los beneficiarios en torno a la facilidad de acceso a los servicios que ofrecen un soporte nutricional puesto que la demanda en el sector sería alta, dificultando que consigan un cupo e, incluso teniéndolo, los alimentos no los recibirían en plazos establecidos ya que la cobertura del no sería proporcional al

número de beneficiarios. Todo parte desde que los trabajadores del dicho programa social no otorgan a los usuarios las facilidades para acceder al servicio, al contrario, ostentan una actitud de indiferencia, asimismo, no brindan una variedad de alimentos que contengan nutrientes en hierro, asimismo, no efectúan las evaluaciones de índole nutricional.

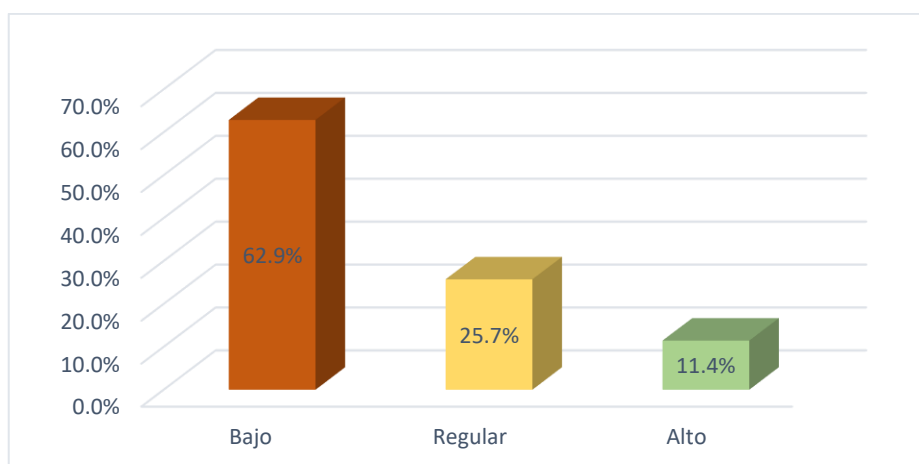
**Tabla 10**

***Mejora de la educación***

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	22	62.9%
Regular	10	15	9	25.7%
Alto	16	20	4	11.4%
Total			35	100%

**Figura 6**

***Mejora de la educación***



En la tabla 10 y figura 6, se aprecia que para el 62.9% de los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM, el nivel de la mejora de la educación se sitúa en un nivel bajo; lo que se basaría en que, desde su punto de vista, el programa no efectúa acciones en pro de una educación de calidad, pudiendo asociarse a que no se estén monitoreando adecuadamente el desarrollo de los servicios y los progresos de aprendizaje de los menores

de edad. Además, los cuidadores principales podrían sentir que demandan una mayor instrucción a fin de resolver las necesidades de los niños. Cabe resaltar que en dicho programa no está priorizando que niños menores a 3 años reciban calidad de atención, hacia una eficiente labor pedagógica, mucho menos se ejecutan sesiones educativas con cuidadores principales para fortificar el aprendizaje infantil, esto debido a que está más orientado al desarrollo de cuidado, atención e interacciones que conlleven al logro desarrollo infantil

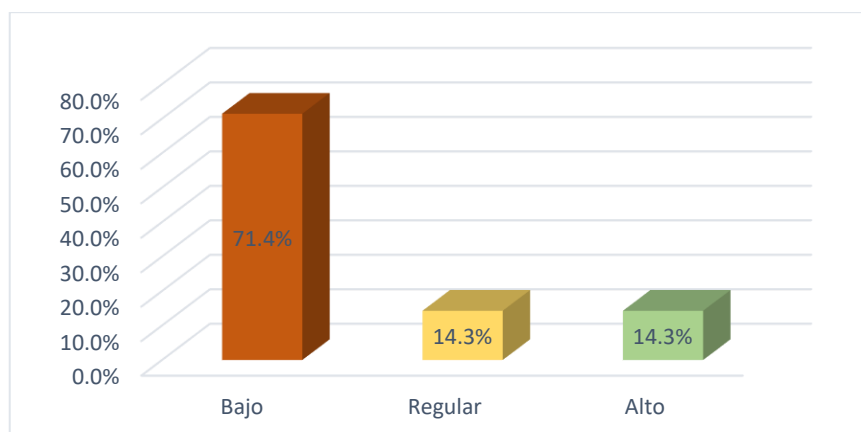
**Tabla 11**

***Sociedad igualitaria***

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	25	71.4%
Regular	10	15	5	14.3%
Alto	16	20	5	14.3%
Total			35	100%

**Figura 7**

***Sociedad igualitaria***



En la tabla 10 y figura 7, se observa que el 71.4% de los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM coincide en que el objetivo de lograr una sociedad igualitaria gracias al

programa social no estaría concretándose puesto que las iniciativas corresponderían a un nivel bajo. En ese sentido, se afirma que el resultado respondería a que los usuarios no logran distinguir avances en su localidad en términos de la reducción de la brecha de desigualdad en salud; persistiendo esa sensación de exclusión social. Además, los responsables en dicho programa no están llevando a cabo acciones para potenciar el desarrollo socio emocional de los usuarios, asimismo, no se está priorizando el desarrollo de una sociedad segura que proteja la salud y desarrollo de niños menores de tres años.

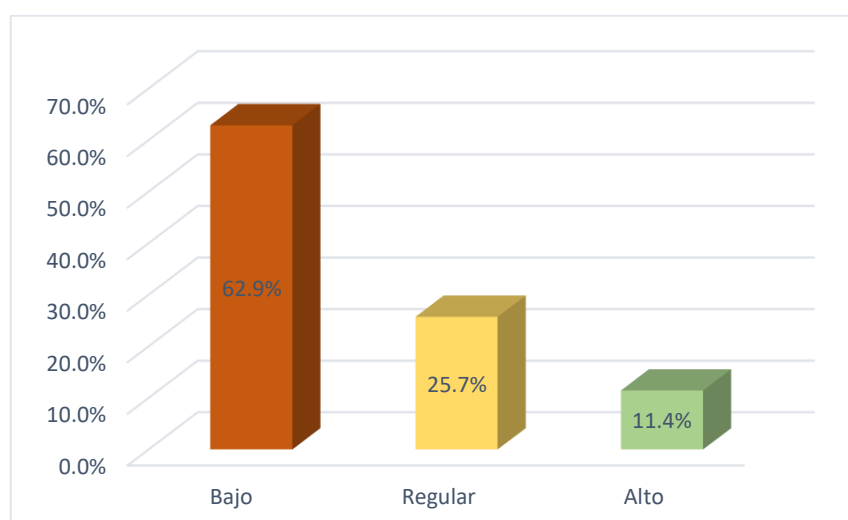
**Tabla 12**

*Sociedad pacífica e inclusiva*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	9	22	62.9%
Regular	10	15	9	25.7%
Alto	16	20	4	11.4%
Total			35	100%

**Figura 8**

*Sociedad pacífica e inclusiva*



En la tabla 11 y figura 8, se distingue que el 62.9% de los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM concuerda en que el objetivo de alcanzar una sociedad pacífica e inclusiva posee un nivel bajo de logro. Tal hallazgo podría respaldarse en que los beneficiarios perciben una constante situación de desigualdad de oportunidades que les impide tener un desarrollo sostenido; de tal forma que los menores atendidos todavía se hallan en una permanente desventaja con respecto a otros que gozan de condiciones óptimas de salud y educación. Además, los responsables de dicho programa no están dando las mismas oportunidades a toda la población objetivo a falta de cupos según grupos etarios e incremento de metas en los locales de intervención.

#### 4.1.2. *Análisis inferencial de datos*

**Tabla 13**

##### *Resultados de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicio de cuidado diurno (SCD)	.924	35	.019
Servicio de acompañamiento de familias (SAF)	.942	35	.063
Gestión de los procesos	.924	35	.019
Mejora de la nutrición y salud	.856	35	.000
Mejora de la educación	.889	35	.002
Sociedad igualitaria	.873	35	.001
Sociedad pacífica e inclusiva.	.890	35	.002
Desarrollo social	.877	35	.001

En la tabla 13, se aprecian los resultados de la prueba Shapiro-Wilk, identificándose que los datos de ambas variables: gestión de los procesos y desarrollo social no poseen una

distribución que se ajuste a la normalidad ( $p < .05$ ); exceptuando a la dimensión servicio de acompañamiento de familias (SAF) ( $p > .05$ ). De este modo, debido a que no todos los datos cumplen con una distribución normal, se procedió a elegir prueba correlacional a la rho de Spearman.

### **Hipótesis general:**

Planteamiento: La gestión de los procesos incide significativamente en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa – 2022.

Ha: La gestión de los procesos si incide significativamente en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa – 2022.

Ho: La gestión de los procesos no incide significativamente en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa – 2022.

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p \text{ valor} > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 14**

### ***Incidencia de la gestión de los procesos en el desarrollo social***

			Desarrollo social
		R <sup>2</sup>	.420
		Coefficiente de correlación	.648**
Rho de Spearman	Gestión de los procesos	Sig. (bilateral)	.000
		N	35

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Como se visualiza en la tabla 14, la gestión de los procesos incide significativamente en el desarrollo social; percibido por los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM, en tanto que explica el 42% de su varianza ( $R^2 = .420$ ,  $p = .000$ ) en efecto, la gestión efectiva de los procesos y la implementación efectiva de los servicios del programa son importantes para mejorar el desarrollo social de los usuarios y aumentar su confianza en la gestión de los recursos financieros asignados para la prestación de los servicios que cubren las necesidades de salud, nutrición, aprendizaje afecto y el desarrollo de habilidades en los niños que accedieron a los servicios.

A raíz de lo precedente, se prosigue con validar la hipótesis general y, por tanto, rechazar la hipótesis nula.

#### **Hipótesis específica:**

**Planteamiento Especifico 01:** El servicio de cuidado diurno incide en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.

Ha: El servicio de cuidado diurno si incide en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa,2022.

Ho: El servicio de cuidado diurno no incide en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa,2022.

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p \text{ valor} > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 15**

*Incidencia del servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios*

			Mejora de la nutrición y salud	Mejora de la educación
		R cuadrado	0.527	0.389
Rho de Spearman	Servicio de cuidado diurno (SCD)	Coefficiente de correlación	0,726**	,624**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	35	35

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

En la tabla 15, se observa que el servicio de cuidado diurno del programa Nacional Cuna Más de la UT. VRAEM incide directamente en los indicadores de mejora de la salud, nutrición y educación, según lo reportado por las familias usuarias. Esto se evidencia en la mejora continua de la salud y nutrición, explicando el 52.7% de su varianza ( $R^2 = 0.527$ ,  $p = 0.000$ ). En cuanto a la educación, se determina que el 38.9% de su varianza es explicada por el servicio ( $R^2 = 0.389$ ,  $p = 0.000$ ). Por lo tanto, la atención brindada por el servicio de cuidado diurno a través de la interacción, la asistencia y dotación de los alimentos e implementos sanitarios responden a las necesidades básicas de salud y nutrición de los usuarios, así mismo el servicio a través de sus intervención de interacción cuidado y aprendizaje se fortalece el vínculo afectivo entre el cuidador principal y el niño/a menor de 36 meses de edad para mejorar el conocimiento y las prácticas de crianza, promueve el desarrollo cognitivo-aprendizaje- resolución de problemas, fortaleciendo las capacidades del usuario para su transición a la etapa de acceso a otro nivel de vivencia de educación posterior al cumplimiento de los 3 años lo cual se ve reflejado en el progreso de su desarrollo social e integral, aumentar su confianza en la en la prestación del servicio y la modalidad de atención.

Por tanto, se procede a validar la hipótesis específica y, por ende, rechazar la hipótesis nula.

**Planteamiento Especifico 02:** El servicio de acompañamiento a familias incide significativamente en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022, es bajo.

Ha: El servicio de acompañamiento a familias si incide significativamente en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa.

Ho: El servicio de acompañamiento a familias no incide significativamente en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa.

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p \text{ valor} > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 16**

*Incidencia significativa del servicio de acompañamiento a familias en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios.*

			Sociedad Igualitaria	Sociedad participativa e inclusiva
		R cuadrado	0.369	0.381
Rho de Spearman	Servicio de acompañamiento a familias (SCD)	Coefficiente de correlación	0,607**	,617**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	35	35

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Como se evidencia en la tabla 16, el servicio de acompañamiento a familias tiene un nivel de incidencia significativa en el desarrollo de la una sociedad igualitaria, participativa e inclusiva entre los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM. Este servicio, mediante intervenciones enfocadas en la interacción, cuidado y aprendizaje, busca fortalecer la construcción de la identidad personal, proteger la autonomía y promover la igualdad de oportunidades. Estos esfuerzos son fundamentales para el desarrollo social del cuidador principal y el niño/a menor de 36 meses, contribuyendo a la formación de una sociedad más justa. El servicio de acompañamiento a familias (SAF), en cuanto al indicador de Sociedad igualitaria, reporta una incidencia que explica el 36.9% de su varianza ( $R^2=0.369$ ,  $p=.000$ ); mientras que respecto al indicador de sociedad participativa e inclusiva reporta una incidencia que explica el 38.1% de su varianza ( $R^2=0.381$ ,  $p=.000$ ). A través de su enfoque de intervención, el SAF fomenta el desarrollo social y emocional, reflejado en el fortalecimiento de capacidades sociales, el compromiso con las responsabilidades individuales y las interacciones positivas alineadas con los objetivos del servicio.

Por tanto, se procede a validar la hipótesis específica y, por ende, rechazar la hipótesis nula de la investigación.

**Planteamiento Especifico 03:** el servicio de acompañamiento a familias tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa.

Ha: El servicio de acompañamiento a familias si tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa.

Ho: El servicio de acompañamiento a familias no tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa.

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 (p valor >0.05) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 (p valor <0.05) se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 17**

*Incidencia de cada uno de los servicios de gestión de los procesos en el desarrollo social de los usuarios*

		Desarrollo social
Rho de Spearman		R <sup>2</sup>
		.436
	Servicio de cuidado diurno (SCD)	Coefficiente de correlación
		.660**
		Sig. (bilateral)
		.000
	N	35
		R <sup>2</sup>
		.411
	Servicio de acompañamiento de familias (SAF)	Coefficiente de correlación
		.641**
		Sig. (bilateral)
		.000
		N
		35

**\*\*.** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

En la tabla 17, se observa la incidencia de cada uno de los servicios comprendidos en el programa social Cuna Más del VRAEM, advirtiéndose que, aunque ambos tengan un efecto directo y significativo sobre el desarrollo social de los usuarios, el servicio de cuidado diurno (SCD) reporta una mayor incidencia dado que explica el 43.6% de su varianza ( $R^2=.436$ ,  $p=.000$ ), en comparación con el servicio de acompañamiento de familias (SAF) que explica el 41.1% ( $R^2=.411$ ,  $p=.000$ ). Aunque ambos servicios influyen positivamente en el desarrollo social, el cuidado diurno sobresale debido a que el personal encargado demuestra fortaleza y mayor comunicación con las familias, mostrando una especial disposición hacia las actividades de cuidado, aprendizaje, interacción y afecto. Esto se

complementa con una asignación especializada en la preparación de alimentos y organización de los materiales para el usuario, reflejándose en una mejora notable del desarrollo social de los usuarios y en un aumento de su confianza en la gestión de los recursos financieros asignados. Por tanto, esta evidencia permite validar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis específica de investigación.

#### **4.2. Discusión de resultados**

En la sección anterior, se han expuesto los resultados conseguidos, distribuidos en los apartados del análisis descriptivo y del análisis inferencial, que se presentaron en tablas y/o figuras, describiéndose e interpretándose como corresponde. De esta manera, se logró una visión del panorama de la gestión de los procesos y el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM. En el caso de esta sección, se contrastan los hallazgos obtenidos con los reportados en otras investigaciones.

De conformidad con el objetivo general, se determinó que la gestión de los procesos tuvo un efecto directo y significativo en el desarrollo social percibido por los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM, puesto que explica el 42% de su varianza ( $R^2= 0.420$ ,  $p=0.000$ ). Esto demuestra que la entrega de dichos servicios, a través de sus intervenciones, la dotación de alimentación, materiales y acompañamiento, y las actividades realizadas, ha contribuido a elevar el desarrollo social, gracias a mejores índices de nutrición, salud, educación, seguridad e inclusión, así como al monitoreo del desarrollo de los servicios y los progresos de aprendizaje. Por consiguiente, se procedió a aprobar la hipótesis general alterna, permitiendo conocer el grado de incidencia entre variables desde la perspectiva de los usuarios en dicho programa Cuna Más. De forma coincidente, en el estudio realizado por Aragão & Fontana (2022), se concluyó que la consecución de los objetivos se complica cuando existe una planificación deficiente, una ejecución de acciones distinguida por su escasa agilidad y control, dificultades de comunicación; la contratación y mantenimiento de

recursos humanos no suficientemente aptos y una toma de decisiones que no se base en información de calidad. Sumado a esto, en la investigación desarrollada por Aguirre (2022), se halló que el programa social Cuna Más evidencia limitaciones formativas en el plano de la gestión estratégica, ya que los servicios no satisfacen completamente las necesidades del contexto en que viven los usuarios; por lo que se enfatizaría la relevancia de llevar a cabo una evaluación pormenorizada de la situación poblacional de donde proceden los beneficiarios de la región específica. En consecuencia, los servicios no logran resultados acordes a las metas en desarrollo y aprendizaje, ni un efecto positivo de las capacitaciones de las actoras comunales. Esto se encuentra corroborado en lo expuesto teóricamente por González et al. (2019) acerca de la gestión de procesos, que se conceptualiza como un enfoque centrado en los estándares de calidad y los resultados con el fin de mejorar continuamente y busca la toma de decisiones estratégicas de actividades públicas interdependientes, ya sean individuales u organizacionales, que ayuden a lograr los objetivos y satisfagan las necesidades únicas de los ciudadanos. Mientras que Agbedahin (2019) conceptualiza el desarrollo social como un indicador que engloba la garantía de condiciones dignas y favorables en diversos ámbitos como la economía, la salud, alimentación, educación, y también recreación. En concreto, se identifican deficiencias en la planificación, ejecución, comunicación y toma de decisiones, así como en la adaptación de los servicios a las necesidades contextuales, por ende, para mejorar los resultados, es fundamental abordar estos aspectos y promover una gestión estratégica que se enfoque en la calidad, la mejora continua, asimismo, satisfacción de las necesidades de los beneficiarios.

En torno al primer objetivo específico, se reconoció que la incidencia del servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición, salud y educación de los usuarios, a partir de la óptica de las familias usuarias encuestadas, es significativa. El 52.7% de su varianza ( $R^2=.527$ ,  $p=.000$ ) incide en la salud y nutrición, mientras que el 38.9% de su varianza

( $R^2=.389$ ,  $p=.000$ ) incide en la mejora de la educación. Esto comprueba que se dispone de un equipo capacitado que se ocupa del monitoreo periódico de las actividades referentes a la salud, nutrición y educación, implicando permanencia y oportunidad de verificación sistemática y su adecuación a las políticas institucionales que sustentan el programa. Dado que el personal de dicho programa muestra interés en resolver situaciones que respondan a las necesidades de los usuarios, se ha validado la primera hipótesis específica. Coincidentemente, en el estudio llevado a cabo por Aguirre (2022), se concluyó que el Programa Nacional Cuna Más, en la aplicación de la estrategia del componente de Desarrollo y Aprendizaje Infantil para niñas y niños usuarios en la modalidad de Servicio de Cuidado Diurno (SCD) en los locales de Segunda Jerusalén, evidencia un cumplimiento de la normativa y de los lineamientos técnicos; esto se justifica, en parte, en las políticas que rigen el programa y en la percepción favorable del mismo. Por lo tanto, se ha considerado lo expuesto por Torres et al. (2019), quienes enfatizaron que la inclusión de una perspectiva de gestión por procesos tiene una relevancia basada en efectos favorables en áreas como evaluación y mejora continua, desarrollo de capacidades institucionales mediante un examen objetivo y rutinario a nivel interno y externo para identificar oportunidades, y orientación hacia el ciudadano, beneficiario y usuario, que son los destinatarios de la iniciativa. En conclusión, el adecuado cumplimiento de los lineamientos en el programa analizado, según la percepción de los beneficiarios encuestados, demuestra cierta eficiencia en el monitoreo de las actividades, oportunidad en la verificación sistemática, conocimiento de las políticas, congruencias en la gestión presupuestal y es fundamental para abordar actividades que favorezcan el desarrollo saludable y cognitivo del niño y la niña, permitiendo una evaluación y mejora continua, así como una mayor orientación hacia los beneficiarios.

Relativo al segundo objetivo específico, en consonancia con el 36.9% de su varianza ( $R^2=.369$ ,  $p=.000$ ) de los usuarios del programa Cuna Más del VRAEM, el servicio de

acompañamiento a familias tendría una incidencia significativa en el desarrollo de una sociedad igualitaria; así como el 38.1% de su varianza ( $R^2=.381$ ,  $p=.000$ ) incide en que el servicio de acompañamiento familiar (SAF) contribuye al desarrollo de una sociedad pacífica e inclusiva. Esto demuestra que los beneficiarios perciben que las intervenciones de interacción, cuidado y aprendizaje contribuyen al fortalecimiento de sus habilidades físicas, sociales, culturales y cognitivas. Asimismo, la ejecución de sesiones educativas con los cuidadores principales para fortalecer el aprendizaje infantil ha propiciado cambios sustanciales en actitudes respecto a la comunicación, condiciones de igualdad, convivencia democrática, actividades equitativas en el hogar, responsabilidad y compromisos en la crianza de sus hijos. Igualmente, se ejecutan acciones para fortalecer el desarrollo socioemocional y cultural de los usuarios, por lo tanto, se ha aceptado la segunda hipótesis específica. En ese sentido, en la investigación desarrollada por Engen et al. (2021), se concluyó que el desajuste entre el perfil competencial de los funcionarios burocráticos y las expectativas institucionales perjudica la percepción de resultados sustanciales aprobados por los beneficiarios, generando descontento y suspicacia en la población. De forma compatible, Caravantes (2019) precisa que los satisfactores se conciben como soporte que contribuye a que los bienes lleguen a los beneficiarios potenciales, satisfaciendo sus necesidades en un contexto dinámico cultural e histórico. Los bienes, aludiendo a los recursos, favorecen la labor de los satisfactores al auspiciar la atención de las necesidades ciudadanas y el aumento de la conciencia poblacional. Regidos por tal lógica, para propiciar una sociedad sustentable, debe aumentarse la conciencia poblacional. Estas comprobaciones coinciden con los resultados de otras investigaciones que han encontrado que la adaptación de los servicios a la realidad sociocultural de las personas, la presencia de recursos humanos aptos, la oportunidad de los recursos financieros y el acompañamiento familiar basado en información de calidad pueden favorecer la percepción de resultados sustanciales por parte de los

beneficiarios. En conclusión, es importante realizar una evaluación detallada de la situación poblacional, la optimización de los recursos y el nivel de participación social para garantizar que los servicios se adapten a sus necesidades y se implementen de manera efectiva, mejorando así el desarrollo social y cultural de los usuarios.

Concerniente al tercer objetivo específico, se identificó que, aunque cada uno de los servicios comprendidos en el programa social Cuna Más del VRAEM inciden significativamente en el desarrollo social; el servicio de cuidado diurno (SCD) registra una mayor incidencia porque explica el 43.6% de su varianza ( $R^2=.436$ ,  $p=.000$ ). Este hallazgo ha connotado que el servicio en cuidado diurno debería ser objeto de mayor atención y posiblemente de mayor inversión, ya que su eficacia se ha demostrado en términos de su contribución al desarrollo social, asimismo, proporciona una base de evidencia para la toma de decisiones informadas sobre cómo optimizar los recursos disponibles para maximizar el impacto social. Por lo tanto, no se pudo validar la tercera hipótesis específica. De forma compatible, en el estudio efectuado por Centeno (2017), se concluyó que en el Programa Nacional Cuna Más de Cañete, la gestión de los procesos y la satisfacción de las familias usuarias se asociaron directa y significativamente ( $\rho=.563$ ,  $p<.000$ ) ya que la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía deben mejorarse hasta llegar a niveles altos. Este hallazgo sugiere que el servicio de cuidado diurno debería ser objeto de mayor atención y posiblemente de mayor inversión, ya que su eficacia se ha demostrado en términos de su contribución al desarrollo social. Además, proporciona una base de evidencia para la toma de decisiones informadas sobre cómo optimizar los recursos disponibles para maximizar el impacto social. De igual modo se sustenta teóricamente en Hernández (2021) quién alude que, los objetivos organizacionales que sugieren las necesidades y expectativas de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos están asociados al procedimiento de dichos procesos estratégicos. En conclusión, estos resultados sugieren que

es importante prestar atención a la implementación efectiva de los servicios del programa Cuna Más y considerar la inversión en el servicio de cuidado diurno para mejorar el desarrollo social de los usuarios.

## Conclusiones

1. De acuerdo con el objetivo general, se aceptó el efecto significativo que la gestión de procesos tuvo sobre el desarrollo social de los beneficiarios del programa Cuna Más UT VRAEM. Ello implica que una gestión inapropiada de los recursos financieros, la falta de fortalecimiento de capacidades del personal y la desatención integral a los niños conllevó a un bajo nivel de desarrollo social en los usuarios.
2. En cuanto al primer objetivo específico, la incidencia del servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición y salud, así como la mejora de educación de los usuarios, según la percepción de las familias usuarias encuestados tiene incidencia. Las razones de ello se encontraron en las intervenciones oportunas de la orientación nutricional y dotación de los alimentos e implementos sanitarios, el seguimiento a las actividades de salud y las actividades de interacción y aprendizaje para la potencialización de las capacidades, el cumplimiento de las políticas y normas establecidas.
3. Relativo al segundo objetivo específico, un porcentaje significativo de usuarios del programa manifiestan la incidencia significativa del servicio de acompañamiento a familias en el desarrollo de la sociedad igualitaria, participativa e inclusiva. Ello implica que hubo resultados positivos en la interacción cultural, participación democrática, cuidado, seguridad y términos de inclusión social, lo cual se ha percibido el incremento de oportunidades de desarrollo social y cultural con la prestación del servicio en el distrito Santa Rosa.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, se rechazó la hipótesis de que el servicio de acompañamiento de familias no tuvo mayor incidencia en el desarrollo social de los beneficiarios del programa Cuna Más; en su lugar, se halló que el servicio de cuidado diurno fue el de mayor incidencia. El débil fortalecimiento de prácticas de cuidado

y aprendizaje, la escasa infraestructura de calidad y la ineficiente gestión de recursos financieros contribuyeron en mayor medida con el bajo nivel de desarrollo social.

### Sugerencias

1. A la directiva del programa Cuna Más de la UT VRAEM, optimizar la supervisión del cumplimiento de objetivos planteados en la gestión de los servicios tanto de cuidado diurno como de acompañamiento a las familias, exponiendo los resultados de la evaluación periódica y detectar amenazas y oportunidades a fin de que los servicios sean más eficaces y los usuarios se hallen más satisfechos.
2. El equipo técnico del programa Cuna Más de la UT VRAEM, gestionar oportunamente los requerimientos presupuestales para la ejecución y dotación de los recursos alimenticios y demás materiales que favorezca notablemente las ventajas para el estado nutricional y cognitivo de los usuarios. Mayor orientación a las familias usuarias sobre los hábitos nutricionales, prácticas saludables, interacción y cuidado que respondan a las necesidades y por ende aporte en el desarrollo integral de los niños del programa.
3. A la directiva del programa Cuna Más del VRAEM, indicar a los superiores del personal que establezcan un contacto más próximo con ellos, acompañándolos durante la ejecución de alguna de sus labores, y consultándoles con respecto a su desenvolvimiento en aras de brindar una retroalimentación no solo mejor informada sino también más asertiva, así mismo implementar herramientas cuyos procesos de verificación aseguren la calidad de la data recogida.
4. A la directiva del programa Cuna Más del VRAEM, establecer una conexión y comunicación más cercanas con los usuarios con la finalidad de profundizar el conocimiento acerca de su conformidad con los servicios y en qué medida satisfacen sus necesidades; de tal forma que puedan focalizarse más efectivamente las metas.

### Referencias bibliográficas

- Abella, V., Lezcano, F., & Casado, R. (2017). Evaluación de la jerarquía de los valores humanos de Schwartz en la adolescencia: diferencias de género e implicaciones educativas. *Revista Brasileira de Educação*, 22(68), 123-146.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S1413-24782017226807>
- Adebayo, O. (2019). Evaluate the influence of classical and human relations approaches in management today. *UNICAF University*, 1-16.  
[https://www.researchgate.net/profile/Oluwatosin-Adebayo/publication/342734959\\_EVALUATE\\_THE\\_INFLUENCE\\_OF\\_CLASSICAL\\_AND\\_HUMAN\\_RELATIONS\\_APPROACHES\\_IN\\_MANAGEMENT\\_TO\\_DAY/links/5f041fff299bf1881607dd4f/EVALUATE-THE-INFLUENCE-OF-CLASSICAL-AND-HUMAN-RELATIONS-APP](https://www.researchgate.net/profile/Oluwatosin-Adebayo/publication/342734959_EVALUATE_THE_INFLUENCE_OF_CLASSICAL_AND_HUMAN_RELATIONS_APPROACHES_IN_MANAGEMENT_TO_DAY/links/5f041fff299bf1881607dd4f/EVALUATE-THE-INFLUENCE-OF-CLASSICAL-AND-HUMAN-RELATIONS-APP)
- Agbedahin, A. (2019). Sustainable development, Education for Sustainable Development, and the 2030 Agenda for Sustainable Development: Emergence, efficacy, eminence, and future. *Sustainable development*, 27(4), 1-12.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/sd.1931>
- Aguirre. (2022). *Influencia de la dinamica de formacion de los recursos humanos del Programa Nacional Cuna Mas en la aplicacion de la estrategia del componente de Desarrollo y Aprendizaje Infantil, en las niñas y niños usuarios en la modalidad: Servicio de Cuidado Diurno*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14688>
- Aguirre, P. (2022). *Influencia de la dinámica de formación de los recursos humanos del Programa Nacional Cuna Más en la aplicación de la estrategia del componente de Desarrollo y Aprendizaje Infantil, en las niñas y niños usuarios en la modalidad:*

- Servicio de Cuidado Diurno*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21775>
- Aragão, J., & Fontana, M. (2022). Outsourcing Strategies in Public Services under Budgetary Constraints: Analysing Perceptions of Public Managers. *Public Organization Review*, 22, 61–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11115-021-00517-5>
- Badajoz, J., & Pérez, L. (2022). Los programas sociales y la efectividad de sus resultados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2041-2060. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3229/4912>
- Banco Mundial. (09 de abril de 2019). *Desarrollo social*. Grupo Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/socialdevelopment/overview#:~:text=El%20desarrollo%20social%20promueve%20la,las%20instituciones%20a%20los%20ciudadanos>.
- Bertranou, J. (2019). El seguimiento y la evaluación de políticas públicas Modelos disponibles para producir conocimiento y mejorar el desempeño de las intervenciones públicas. *Millcayac-Revista Digital De Ciencias Sociales*, 6(10), 151–188. <https://revistas.uncu.edu.ar/ojs/index.php/millca-digital/article/view/1730>
- Bogoviz, A., Lobova, S., & Alekseev, A. (2021). Social development versus economic growth: current contradictions and perspectives of convergence. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 41(1/2), 3-14. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-03-2020-0061>
- Bugaian, L. (2020). *Leadership and Management (professional training programme)*. Moldova Higher Education Leadership and Management (MHELM). [https://mhelm.utm.md/wp-content/uploads/2020/12/MHELM\\_Leadership-and-Management\\_Hand-book\\_eng.pdf](https://mhelm.utm.md/wp-content/uploads/2020/12/MHELM_Leadership-and-Management_Hand-book_eng.pdf)

- Caicedo, L., & Armijo, G. (2019). Innovación en los procesos de la gestión pública basada en el desarrollo de competencias. *Revista Mapa*, 3(15), 22-43.  
<https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/132>
- Caravantes, G. (2019). El análisis de las necesidades desde la Teoría del Desarrollo a Escala Humana: el caso de dos barrios vulnerables de la Comunitat Valenciana (España). *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 9(17), 157-182.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i17.9110>
- Carmona, N., & Díaz, C. (2018). El desarrollo socioeconómico en Latinoamérica. Un análisis a la luz de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas. *Revista Atlántica de Economía*, 1(1), 1-19.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6525199.pdf>
- Castanedo, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), 1-21. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n2/0257-4314-rces-38-02-e11.pdf>
- Castro, B., Reis, M., Pena, L., & Ribeiro, M. (2017). Valores: Una revisión de la literatura. *Mediaciones Sociales*, 16, 211-229.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/58117/52291>
- Centeno, L. (2017). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Cañete, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].  
<http://hdl.handle.net/20.500.14039/1841>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (CEPAL, 2020). *Agenda Regional de Desarrollo Social Inclusivo*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45324/1/S2000095\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45324/1/S2000095_es.pdf)

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (CEPAL, 2021). *Panorama Social de América Latina, 2020*. CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46687/8/S2100150\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46687/8/S2100150_es.pdf)
- Cuevas, S., Cornselsen, L., Smith, R., & Walls, H. (2019). Economic globalization, nutrition and health: a review of quantitative evidence. *Global Health, 15*(15), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12992-019-0456-z>
- Dědečková, N. (2020). Control, controlling and its objectives in the organization. *SHS Web of Conferences*. EDP Sciences. [https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2020/11/shsconf\\_appsconf2020\\_01009.pdf](https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2020/11/shsconf_appsconf2020_01009.pdf)
- Desmarchelier, B., Djellal, F., & Gallouj, F. (2019). Innovation in public services in the light of public administration paradigms and service innovation perspectives. *European Review of Service Economics and Management*(8), 91-120. <https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-09862-1.p.0091>
- Engen, M., Fransson, M., Quist, J., & Skålen, P. (2021). Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services. *Public Management Review, 23*(6), 886-905. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1720354>
- English, L., & Carlsen, A. (2019). Lifelong learning and the Sustainable Development Goals (SDGs): Probing the implications and the effects. *International Review of Education, 65*, 205–211. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11159-019-09773-6>
- Expósito, C. (2019). Perfiles Valorativos Transculturales: Una Aproximación al Modelo Axiológico de Shalom Schwartz. *Psicopedagógica, 11*(14), 111-133. <https://www.cicuyo.org/ojs/index.php/Psicoped/article/download/118/112>

- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- González, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(28), 1-13. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>
- Harcourt, B. (2020). For Coöperation and the Abolition of Capital, Or, How to Get Beyond Our Extractive Punitive Society and Achieve a Just Society (2020). *Columbia Public Law Research* (14), 1-144. <https://ssrn.com/abstract=3702010>
- Hernández, A. (2021). Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios. *Infodir*(35), 1-23. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200016&lng=es&tlng=es).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Iturralde, C. (2019). Los paradigmas del desarrollo y su evolución: del enfoque económico al multidisciplinario. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 7-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.01>
- Jin, C., Bouzembrak, Y., Zhou, J., Liang, Q., Van den Bulk, L., Gavai, A., . . . Marvin, H. (2020). Big Data in food safety- A review. *Current Opinion in Food Science*, 36, 24-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cofs.2020.11.006>
- Lamont, M. (2018). Addressing Recognition Gaps: Destigmatization and the Reduction of Inequality. *American Sociological Review*, 83(3), 419–444. <https://doi.org/10.1177/0003122418773775>
- Longo, F. (2020). Gobernanza pública para la innovación. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(76), 39-56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357565951002>

- Madani, R. (2019). Analysis of Educational Quality, a Goal of Education for All Policy. *Higher Education Studies*, 9(1), 100-109. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1203706.pdf>
- Maldonado, C., Marinho, M., & Robles, C. (2020). *Inclusión y cohesión social en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: claves para un desarrollo social inclusivo en América Latina, Documentos de Proyectos*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45728/1/S2000057\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45728/1/S2000057_es.pdf)
- Malikhah, I. (2021). An Effect of Planning, Organizing, Staffing, Leading and Controlling of Operational Leadership. Budapest. *International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(3), 4643-4652. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i3.2247>
- Marolah, A., Ujjianto, U., & Suhermin, S. (2018). Management Functions On The Implementation of Community Health Care. *International Journal of Advanced Research (IJAR)*, 6(6), 336-342. [https://www.journalijar.com/uploads/343\\_IJAR-23673.pdf](https://www.journalijar.com/uploads/343_IJAR-23673.pdf)
- Martschenko, D. (2021). Social Equality in an Alternate World. *Hastings Cent Rep*, 51(6), 54-55. <https://doi.org/10.1002/hast.1307>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2022). *Primero la infancia*. Lima. <https://www.gob.pe/institucion/midis/campa%C3%B1as/12425-primero-la-infancia>

- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (Midis, 2017). *Evaluación de Impacto del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más-Resultados finales*. [https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe\\_Final\\_9-1.pdf](https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe_Final_9-1.pdf)
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (Midis, 2017). *Programa Nacional Cuna Más. Informe final*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1724741/5.4-%20PROGRAMA%20NACIONAL%20%20-CUNA%20M%C3%81S%20parte01.pdf.pdf>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (Midis, 2021). *Manual de operaciones Programa Nacional Cuna Mas. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1948623/RM\\_105\\_2021MIDIS\\_completo.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1948623/RM_105_2021MIDIS_completo.pdf.pdf)
- Mohamed, A., Mohammed, M., Barom, M., & Bin, N. (2020). A critical analysis of social development: features, definitions, dimensions and frameworks. *Asian Social Science*, 16-(1), 14-21. <https://doi.org/10.5539/ass.v16n1p14>
- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- Nilholm, C. (2021). Research about inclusive education in 2020 – How can we improve our theories in order to change practice? *European Journal of Special Needs Education*, 36(3), 358-370. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/08856257.2020.1754547>
- OFICIO-INTERINSTITUCIONAL N° 000385-2022-MIDIS/PNCM-DE. (31 de mayo de 2022). *Información sobre los indicadores de desempeño del Programa Nacional Cuna Más en marco del modelo operacional temporal al primer trimestre del año fiscal 2022*. Portal de Transparencia Estándar:

[https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=13274&id\\_tema=5&ver=#.YtrS-nZBzIU](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=13274&id_tema=5&ver=#.YtrS-nZBzIU)

- Ozili, P. (2020). Social inclusion and financial inclusion: international evidence . *International Journal of Development Issues*, 19(2), 169-186. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJDI-07-2019-0122>
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/#>
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 032-2021-MIDIS/PNCM. (20 de enero de 2021). *Aprobar la Directiva de Modelo de cogestión comunal para la implementación y funcionamiento de los servicios del PNCM.* gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/cunamas/normas-legales/1517648-032-2021-midis-pncm>
- Resolución Ministerial N° 274-2017-MIDIS. (11 de diciembre de 2017). *DG-MOPE - MANUAL DE OPERACIONES CUNA MÁS. Documento de Gestión.* gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/midis/informes-publicaciones/270638-dg-mope-manual-de-operaciones-cuna-mas>
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Diaz, J., Aliaga, A., & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, 5(1), 84-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Singh, N., & Sharifi, A. (2022). Resilient Cities: Concepts and Underlying Principles. En A. Sharifi, & P. Salehi, *Resilient Smart Cities* (págs. 67–92). The Urban Book Series. Springer, Cham. [https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-95037-8\\_4](https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-95037-8_4)

- Suárez, K., & Zeña, J. (2022). El ciclo Deming y la productividad: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación . *QantuYachay*, 2(1), 63–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21>
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, Á., & Ríos, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Transparency International. (2022). *Corruption Perceptions Index 2021*. [https://images.transparencycdn.org/images/CPI2021\\_Report\\_EN-web.pdf](https://images.transparencycdn.org/images/CPI2021_Report_EN-web.pdf)
- Van Gestel, N., Kuiper, M., & Hendrikx, W. (2019). Changed Roles and Strategies of Professionals in the (co)Production of Public Services. *Administrative Sciences*, 9(13), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci9030059>

## **Anexos**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera incide la gestión de procesos en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b> ¿De qué manera incide el servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?</p> <p>¿Cómo el servicio de acompañamiento a familias incide en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?</p> <p>¿Qué servicio tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la incidencia de la gestión de procesos en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Identificar la incidencia del servicio de cuidado diurno en la mejora de la nutrición y salud, como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de incidencia del servicio de acompañamiento a familias en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.</p> <p>Identificar el servicio que tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La gestión de procesos incide significativamente en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</b> El servicio de cuidado diurno incide en la mejora de la nutrición y salud como también en la educación de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.</p> <p>El servicio de acompañamiento a familias incide significativamente en el desarrollo de una sociedad igualitaria, pacífica e inclusiva en la intervención de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.</p> <p>El servicio de acompañamiento a familias tiene mayor incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM en la provincia de La Mar, distrito de Santa Rosa, 2022.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Gestión de los procesos</p> <p><b>INDICADORES:</b> Servicio de cuidado diurno (SCD). Servicio de acompañamiento de familias (SAF).</p> <p><b>VARIABLE 2:</b> Desarrollo social</p> <p><b>INDICADORES:</b> Mejora de la nutrición y salud. Mejora de la educación. Sociedad igualitaria. Sociedad pacífica e inclusiva.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional - causal</p> <p><b>MÉTODO:</b> Inductivo</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionarios</p> <p><b>POBLACIÓN</b> 35 usuarios del programa Cuna Más de la UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa</p> <p><b>MUESTRA</b> 35 usuarios del programa Cuna Más de la UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa.</p>

## Anexo 2

### Instrumentos

#### Cuestionario sobre gestión de los procesos

Buen día, a continuación, se le presenta un cuestionario donde se busca descubrir el estado actual de la gestión de procesos en el programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa. Para esto, se le solicita, por favor que marque la respuesta que más se asemeje a su punto de vista, tomando en cuenta la siguiente escala:

Escala:

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

N°	Gestión de los procesos	1	2	3	4	5
Servicio de cuidado diurno (SCD)	Manejo territorial					
	1	Pienso que el programa Cuna Más tiene un plan en caso ocurre un manejo corrupto en la asignación de alimentos, materiales...				
	2	En el programa Cuna Más se informa cualquier cambio que realiza en su proceso de asignación de alimentos y materiales al usuario.				
	Manejo de recursos financieros					
	3	Los gastos realizados por el servicio reflejan la buena calidad de los productos y servicios ofrecidos.				
	4	Pienso que el dinero destinado al programa se usa de forma justa porque se reciben los servicios y la dotación de los materiales en las fechas programadas.				
	Fortalecimiento de capacidades					
	5	Creo que el personal encargado está capacitado para cumplir con sus funciones.				
	6	Los trabajadores atienden nuestras consultas, demostrando que saben del tema.				
	Infraestructura y equipamiento de locales					
	7	Los espacios dispuestos para el servicio de cuidado diurno están acondicionados para las actividades de cuidado, interacción y aprendizaje con los niños.				
	8	Percibo que los trabajadores usan materiales adecuados para contribuir en el desarrollo infantil.				
Atención integral a niños en los Centros Cuna Más						
9	En el programa Cuna Más tenemos facilidades para que los niños puedan ser atendidos en horario del Servicio de Cuidado Diurno					
10	El personal del programa Cuna Más muestra mucho interés en resolver sus dudas.					
Fortalecimiento de prácticas de cuidado y aprendizaje infantil en las familias						
11	Frecuentemente, un acompañante técnico del programa Cuna Más llega a mi hogar a realizar una sesión de socialización.					
12	En las visitas domiciliarias, el acompañante del programa Cuna Más promueve prácticas de cuidado y aprendizaje para los niños del hogar.					

		Gestión de los procesos					
Servicio de acompañamiento de familias (SAF)		Manejo territorial	1	2	3	4	5
	13	En el SAF atención del programa Cuna Más, el proceso de registro del usuario se realiza rápido.					
	14	En el SAF del programa Cuna Más, se brinda orientación sobre los pasos que necesita realizar para completar su registro en el servicio.					
		Manejo de recursos financieros	1	2	3	4	5
	15	Creo que se tiene el dinero necesario para que se lleven a cabo los servicios del SAF.					
	16	Los gastos realizados se reflejan en los resultados del programa por ver avances en el desarrollo de los niños atendidos.					
		Fortalecimiento de capacidades	1	2	3	4	5
	17	Considero que se ofrece una instrucción profesional al personal encargado del acompañamiento familiar porque saben cómo resolver los problemas que se presenten.					
	18	He notado que los trabajadores tienen capacidades para tratar enseñar a las familias con paciencia y disposición.					
		Fortalecimiento de prácticas de cuidado y aprendizaje infantil en las familias	1	2	3	4	5
	19	Los ambientes para el servicio de acompañamiento son cómodos y seguros para los usuarios.					
	20	Los materiales y equipos usados agilizan los procedimientos.					

### Anexo 3

#### Cuestionario sobre desarrollo social

Buen día, a continuación, se le presenta un cuestionario donde se busca descubrir el estado actual del desarrollo social en los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa. Para esto, se le solicita, por favor que marque la respuesta que más se asemeje a su punto de vista, tomando en cuenta la siguiente escala:

Escala:

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

	N°	Desarrollo social						
Mejora de la nutrición y salud		Aumento de la seguridad alimentaria	1	2	3	4	5	
	1	El programa Cuna Más brinda facilidades para acceder a sus servicios.						
	2	A menudo, recibo alimentos y/o materiales por parte del programa Cuna Más.						
		Aseguramiento de vidas saludables	1	2	3	4	5	
Mejora de la educación	3	El programa Cuna Más otorga variedad de alimentos ricos en hierro.						
	4	El programa Cuna Más realiza evaluaciones nutricionales.						
		Educación inclusiva	1	2	3	4	5	
	5	En el programa Cuna Más se fomenta que, todos los niños, menores de 36 meses de edad deben recibir una misma calidad de atención, cuidado y aprendizaje.						
Mejora de la educación	6	A menudo, el programa Cuna Más realiza talleres de sensibilización sobre educación inclusiva.						
		Promoción del aprendizaje permanente	1	2	3	4	5	
	7	Cree que las acciones del programa Cuna Más ayudan al desarrollo de las capacidades cognitivas (aprendizaje, razonamiento, resolución de problemas) de los usuarios						
	8	El programa Cuna Más desarrolla sesiones con los cuidadores principales para fortalecer el aprendizaje infantil.						
Sociedad igualitaria		Reducción de la desigualdad	1	2	3	4	5	
	9	Observa que se ha reducido la desigualdad nutricional en su localidad.						
	10	El programa Cuna Más garantiza una mayor protección a la salud de los niños de su localidad.						
		Localidad segura y resiliente	1	2	3	4	5	
Sociedad pacífica e inclusiva	11	En el programa Cuna Más se ejecutan acciones para el fortalecimiento del desarrollo socio emocional de los usuarios.						
	12	El programa Cuna Más realiza actividades para fomentar el desarrollo de una sociedad segura.						
		Promoción de una sociedad justa	1	2	3	4	5	
	13	El programa Cuna Más informa sobre la importancia de que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades.						
Sociedad pacífica e inclusiva	14	El programa Cuna Más realiza promociones sobre la construcción de una sociedad sana.						
		Inclusión social	1	2	3	4	5	

	N°	Desarrollo social					
	15	El programa Cuna Más ha permitido que los niños de su hogar tengan acceso a los servicios de cuidado diurno.					
	16	Piensa que el programa Cuna Más ha ayudado a que los niños de su hogar se integren a la sociedad.					

## Anexo 4

## Ficha de validación de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POGRADO

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Ficha de validación de experto

## 1. Datos generales

## 1.1. Datos del experto y/o juez

Nombres y apellidos	Felix Octavio Huamani Suarez
Profesión	Licenciado en Educación Secundaria
Grado académico más alto	Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad
Celular	935 415 528

## 1.1. Datos del investigador

Nombre del investigador	Ros Mery Garagondo Balboa
Título de la investigación	Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa - 2022.
Diseño de investigación	No experimental
Nombre del instrumento	Cuestionario
Propósito de la ficha	Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión e indicador de las variables de estudio

## 2. Criterio de validación

**Indicación.** Estimado doctor, usted ha sido elegido experto/a para emitir su opinión sobre forma y contenido del instrumento. Su experiencia será muy valiosa para tener una información experta sobre la calidad de las preguntas para recolectar datos sobre Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa - 2022.

Agradeceré infinitivamente que marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación con los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación de preguntas:

- **Apreciación.** Existe validez científica
- **Pertinencia.** La pregunta permite alcanzar el objetivo del estudio.
- **Coherencia.** Existe relación directa entre la pregunta y su objetivo.
- **Claridad.** La pregunta es comprensible y no es compleja, ni presenta ambigüedades (diferentes interpretaciones).

Ayacucho, 25 de noviembre del 2022

Firma:

Apellidos y nombres del experto

Felix Octavio Huamani Suarez



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POGRADO

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Ficha de validación de experto

**1. Datos generales****1.1. Datos del experto y/o juez**

Nombres y apellidos	WILLIAM YUPANQUI PILLIHUAMÁN
Profesión	ECONOMISTA
Grado académico más alto	MAESTRO
Celular	916190100

**1.1. Datos del investigador**

Nombre del investigador	Ros Mery Garagondo Balboa
Título de la investigación	Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa – 2022.
Diseño de investigación	No experimental
Nombre del instrumento	Cuestionario
Propósito de la ficha	Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión e indicador de las variables de estudio

**2. Criterio de validación**

**Indicación.** Estimado doctor, usted ha sido elegido experto/a para emitir su opinión sobre forma y contenido del instrumento. Su experiencia será muy valiosa para tener una información experta sobre la calidad de las preguntas para recolectar datos sobre Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa – 2022.

Agradeceré infinitivamente que marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación con los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación de preguntas:

- **Apreciación.** Existe validez científica
- **Pertinencia.** La pregunta permite alcanzar el objetivo del estudio.
- **Coherencia.** Existe relación directa entre la pregunta y su objetivo.
- **Claridad.** La pregunta es comprensible y no es compleja, ni presenta ambigüedades (diferentes interpretaciones).

Ayacucho 22 de noviembre del 2022

Firma: .....

Apellidos y nombres del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POGRADO

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Ficha de validación de experto

## 1. Datos generales

## 1.1. Datos del experto y/o juez

Nombres y apellidos	RULY VALENZUELA PARIONA
Profesión	ECONOMISTA
Grado académico más alto	MAESTRO
Celular	953309656

## 1.1. Datos del Investigador

Nombre del investigador	Ros Mery Garagondo Balboa
Título de la investigación	Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa – 2022.
Diseño de investigación	No experimental
Nombre del instrumento	Cuestionario
Propósito de la ficha	Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo con la dimensión e indicador de las variables de estudio

## 2. Criterio de validación

Indicación. Estimado doctor, usted ha sido elegido experto/a para emitir su opinión sobre forma y contenido del instrumento. Su experiencia será muy valiosa para tener una información experta sobre la calidad de las preguntas para recolectar datos sobre Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del programa Cuna Más UT VRAEM, provincia de La Mar, distrito Santa Rosa – 2022.

Agradeceré infinitamente que marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda a su respuesta y escribe en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación con los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación de preguntas:

- **Apreciación.** Existe validez científica
- **Pertinencia.** La pregunta permite alcanzar el objetivo del estudio.
- **Coherencia.** Existe relación directa entre la pregunta y su objetivo.
- **Claridad.** La pregunta es comprensible y no es compleja, ni presenta ambigüedades (diferentes interpretaciones).

Ayacucho, 21 de noviembre del 2022

Firma:   
 Ruly VALENZUELA PARIONA  
 Apellidos y nombres del experto

## Anexo 5

### Base de datos

#### Variable: Gestión de procesos

	Servicio de cuidado diurno (SCD)										Servicio de acompañamiento de familias (SAF)									
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18	PRG.19	PRG.20
Beneficiario	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
Beneficiario	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	3	
Beneficiario	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	
Beneficiario	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
Beneficiario	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	
Beneficiario	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	
Beneficiario	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
Beneficiario	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	
Beneficiario	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	
Beneficiario	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	
Beneficiario	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Beneficiario	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	
Beneficiario	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	
Beneficiario	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
Beneficiario	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Beneficiario	3	4	4	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	
Beneficiario	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	
Beneficiario	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	
Beneficiario	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
Beneficiario	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	
Beneficiario	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	2	2	
Beneficiario	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	
Beneficiario	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	

Acorde a la base de datos de la variable gestión de procesos se observa las puntuaciones que marcaron los 35 beneficiarios en sus respectivos cuestionarios, por ende, se ha connotado el resultado de cada pregunta, asimismo por sus respectivas dimensiones, servicio de cuidado diurno (SCD) y servicio de acompañamiento de familias (SAF), cabe precisar que de manera anónima se ha recaudado la información.

## Variable: Desarrollo social

	Mejora de la nutrición y salud				Mejora de la educación				Sociedad igualitaria				Sociedad pacífica e inclusiva			
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16
Beneficiario 1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
Beneficiario 2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4
Beneficiario 3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	5
Beneficiario 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Beneficiario 5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5
Beneficiario 6	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4
Beneficiario 7	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
Beneficiario 8	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
Beneficiario 9	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
Beneficiario 10	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Beneficiario 11	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Beneficiario 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2
Beneficiario 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Beneficiario 14	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5
Beneficiario 15	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1
Beneficiario 16	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
Beneficiario 17	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
Beneficiario 18	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3
Beneficiario 19	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
Beneficiario 20	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2

Acorde a la base de datos de la variable desarrollo social se observa las puntuaciones que marcaron los 35 beneficiarios en sus respectivos cuestionarios, por ende, se ha connotado el resultado de cada pregunta, asimismo por sus respectivas dimensiones, mejora de nutrición y salud; mejora de la educación; sociedad igualitaria y sociedad pacífica e inclusiva, cabe precisar que de manera anónima se ha recaudado la información.

**Anexo 6**

*Panel fotográfico*

**APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO CON USUARIOS DEL PROGRAMA  
NACIONAL CUNAMAS DISTRITO DE SANTA ROSA**



## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 024-2024-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado- UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N<sup>º</sup> 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

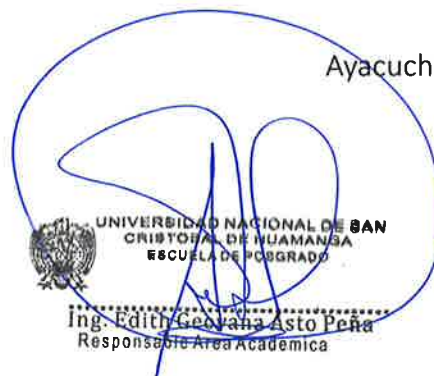
### **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

AUTOR	Bach. Ros Mery Garagondo Balboa
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS	Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del Programa Cuna Más UT VRAEM, Provincia de La Mar, Distrito Santa Rosa - 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	11% de similitud
N <sup>º</sup> DE TRABAJO	2306352065
FECHA	27-feb.-2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

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

Ayacucho, 27 de Febrero del 2024.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO  
Ing. Edith Geovana Asto Peña  
Responsable Área Académica

# Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del Programa Cuna Más UT VRAEM, Provincia de La Mar, Distrito Santa Rosa - 2022

*por* Ros Mery Garagondo Balboa

---

**Fecha de entrega:** 27-feb-2024 04:56p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2306352065

**Nombre del archivo:** TESIS\_ROS\_MERY\_270224.docx (2.07M)

**Total de palabras:** 22702

**Total de caracteres:** 129307

# Gestión de los procesos y su incidencia en el desarrollo social de los usuarios del Programa Cuna Más UT VRAEM, Provincia de La Mar, Distrito Santa Rosa - 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>11</b> %	<b>11</b> %	<b>10</b> %	<b>6</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.unsch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>cdn.www.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>6</b>	<b>evidencia.midis.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>7</b>	<b>Guinea Perez, Luz Vanessa. "Factores que influyen en la implementacion del servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna mas para la mejora del desarrollo nutricional</b>	<b>&lt;1</b> %

de los niños y niñas menores de 3 años  
usuarios, en el centro poblado de Huaschahura  
Ayacucho 2013–2019", Pontificia Universidad  
Católica del Perú - CENTRUM Católica (Perú),  
2021

Publicación

---

8	<a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
10	<a href="https://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="https://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="https://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="https://www.dykinson.com">www.dykinson.com</a> Fuente de Internet	<1 %

---

17

Huaman, Elisa Martos. "Análisis de las Acciones de Monitoreo del Servicio de Acompañamiento a Familias-Programa Nacional Cuna Mas, en el Distrito de Namora, Cajamarca, para el Mejoramiento de la Atención a la Primera Infancia, Durante el Año 2015", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru)

Publicación

&lt;1 %

18

Noelia Alarcón Díaz, Orlando Alarcón Díaz, Jorge Duberlin Alarcón Díaz, Daysi Soledad Alarcón Díaz. "Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria", PODIUM, 2023

Publicación

&lt;1 %

19

Tejada, Prince Luis Aguirre. "Influencia de la Dinámica de Formación de los Recursos Humanos del Programa Nacional Cuna Más en la Aplicación de la Estrategia Del Componente de Desarrollo y Aprendizaje Infantil, en las Niñas y Niños Usuarios en la Modalidad: Servicio de Cuidado Diurno (SCD) en los Locales de Segunda Jerusalén, Distrito de Elías Soplín Vargas, Provincia de Rioja 2018", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru), 2022

Publicación

&lt;1 %

20

d.documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

21

[www.bancomundial.org](http://www.bancomundial.org)

Fuente de Internet

<1 %

22

[www.iin.oea.org](http://www.iin.oea.org)

Fuente de Internet

<1 %

23

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 30 words



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR**  
**AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS. MENCIÓN GESTION PÚBLICA**  
**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00877-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 6:00 p.m. de 30 de Noviembre de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ** director (e) de la Escuela de Posgrado, el director **Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables, por los siguientes miembros: **Mg. Sixto AROTOMA CACÑAHUARAY** y el **Dr. Jaime Zenón AMEZQUITA ALTAMIRANO**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIAL DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA CUNA MAS UT VRAEM, PROVINCIA DE LA MAR, DISTRITO SANTA ROSA - 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por la **Bach. Ros Mery GARAGONDO BALBOA**. Teniendo como asesor al **Dr. Alberto Felix CARRION CALDERON**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduada.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: CATORCE (14)


**CALIFICACION (\*)**

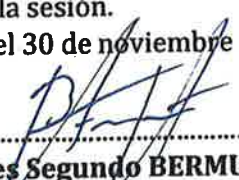
Aprobado por unanimidad	—
Aprobado por Mayoría	X
Desaprobada por Unanimidad	—
Desaprobada por mayoría	—

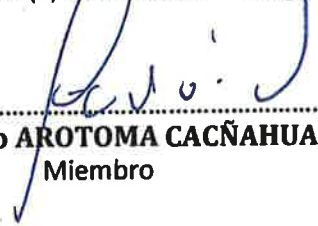
(\*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Ros Mery GARAGONDO BALBOA**, el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Siendo las 20:00 hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 20:00 hrs. Del 30 de noviembre 2023.

  
.....  
**Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ**  
Director (e) de la Escuela de Posgrado

  
.....  
**Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI**  
Director de la Unidad de Posgrado – FCEAC

  
.....  
**Mg. Sixto AROTOMA CACÑAHUARAY**  
Miembro

  
.....  
**Dr. Jaime Zenón AMEZQUITA ALTAMIRANO**  
Miembro

  
.....  
**Dr. Marco Rolando ARONES JARA**  
Secretario Docente

**Observaciones:**

.....

.....