



Universidad  
Nacional  
de Loja

# Universidad Nacional de Loja

## Facultad Jurídica, Social y Administrativa

### Carrera de Administración Pública

**Evaluación de la percepción de la calidad del servicio del proyecto  
Creciendo con Nuestros Hijos, en la Parroquia Selva Alegre,  
Cantón Saraguro, Provincia de Loja, durante el año 2023.**

**Trabajo de Integración Curricular,  
previo a la obtención del título de  
Licenciada en Administración Pública.**

**AUTORA:**

Jannina Elizabeth Puglla Torres

**DIRECTOR:**

Eco. Paul Stewart Cueva Luzuriaga Mg. SC.

Loja - Ecuador

2024

## Certificación



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Sistema de Información Académico  
Administrativo y Financiero - SIAAF

### CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Cueva Luzuriaga Paul Stewart**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROYECTO CRECIENDO CON NUESTROS HIJOS, EN LA PARROQUIA SELVA ALEGRE, CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, DURANTE EL AÑO 2023.**, perteneciente al estudiante **JANNINA ELIZABETH PUGLLA TORRES**, con cédula de identidad N° **1105978520**.

#### Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 27 de Febrero de 2024



Escanea este documento con  
PAUL STEWART CUEVA  
LUZURIAGA

F) .....

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-000272

1/1  
*Educamos para Transformar*

## **Autoría**

Yo, **Jannina Elizabeth Puglla Torres**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de identidad:** 1105978520

**Fecha:** 23 de mayo del 2024.

**Correo electrónico:** jannina.puglla@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0988340949

**Carta de autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.**

Yo, **Jannina Elizabeth Puglla Torres**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Evaluación de la percepción de la calidad del servicio del proyecto Creciendo con Nuestros Hijos, en la Parroquia Selva Alegre, Cantón Saraguro, Provincia de Loja, durante el año 2023**, como requisito para optar por el título de licenciada en Administración Pública, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 23 días del mes de mayo de dos mil veinticuatro.

**Firma:**

**Autora:** Jannina Elizabeth Puglla Torres

**Cédula de identidad:** 1105978520

**Dirección:** Loja

**Correo electrónico:** jannina.puglla@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0988340949

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Director del Trabajo de Integración Curricular:** Eco. Paul Stewart Cueva Luzuriaga MG. Sc.

## **Dedicatoria**

Queridos papá Jorge Puglla, mamá Nelly Torres y hermana Anghela Puglla,

A ustedes, mi apoyo incondicional y fuente constante de inspiración, les dedico este logro significativo en mi vida. Su amor, paciencia y aliento han sido el motor que me impulsó a enfrentar los desafíos académicos y a perseverar en este emocionante viaje universitario.

Papá, tus sabios consejos y tu ejemplo de perseverancia me han guiado en cada paso. Mamá, tu amor incondicional y tu eterna fe en mí han sido mi faro en los momentos difíciles. Hermana, tu complicidad y ánimo inquebrantable han sido mi fuerza motivadora.

A mis abuelos, quienes desde lo alto han guiado con amor cada paso de este camino.

Gracias por ser mi red de apoyo, por creer en mis sueños y por ser la razón detrás de cada logro.

Con gratitud y amor,

***Jannina Elizabeth Puglla Torres***

## **Agradecimiento**

Con profunda gratitud, quiero expresar mis agradecimientos a quienes desempeñaron un papel clave en la realización de esta tesis. Primero, a la Universidad Nacional de Loja, que me dio la oportunidad de ingresar al mundo del conocimiento y formarme como profesional en la carrera de Administración Pública.

Un agradecimiento especial al economista Paúl Cueva, mi director de tesis, por su guía, apoyo constante y valiosos aportes que enriquecieron este trabajo.

También quiero agradecer a todos los profesores de la carrera de Administración Pública por su valiosa enseñanza y orientación durante mi formación académica.

Además, quiero agradecer a las educadoras familiares y beneficiarios del CNH de la parroquia por su colaboración y disposición para brindarme la información necesaria para llevar a cabo mi investigación.

Este logro no habría sido posible sin el apoyo incondicional de mi familia y amigos, quienes me brindaron su amor, paciencia y motivación en todo momento. Gracias a todos por hacer una contribución significativa a mi trayectoria académica.

*Jannina Elizabeth Puglla Torres*

## Índice de Contenidos

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Certificación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Autoría</b> .....	<b>iii</b>
<b>Carta de autorización</b> .....	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de Contenidos</b> .....	<b>vii</b>
Índice de Figuras .....	
Índice de Tablas .....	
Índice de Anexos .....	
<b>1. Título</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Resumen</b> .....	<b>2</b>
Abstract .....	<b>3</b>
<b>3. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Marco teórico</b> .....	<b>6</b>
4.1. Antecedentes de la investigación.....	<b>6</b>
4.2. Base Teórica .....	<b>8</b>
Teoría de la Calidad Total (Trilogía de Juran).....	<b>8</b>
4.3. Marco legal.....	<b>9</b>

4.3.1. Constitución de la República del Ecuador .....	9
4.3.2. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública .....	10
4.3.3. Convención sobre los Derechos del Niño .....	10
4.3.4. Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	10
4.3.5. Ley Orgánica del Servidor Público .....	11
4.3.6. Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.....	11
4.3.7. Norma Técnica de Certificación de Calidad .....	11
4.3.8. Norma Técnica Servicio de Atención Familiar Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) .....	12
4.3.9. Plan Nacional de Desarrollo: “Creación de Oportunidades 2021-2025” .....	12
4.3.10. Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia.....	13
4.3.11. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	13
4.4. Marco Institucional .....	13
Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) .....	13
Ministerio de Salud Pública (MSP).....	14
4.5. Marco Referencial .....	14
Proyecto Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) .....	14
4.6. Marco Conceptual .....	15
<b>5. Metodología.....</b>	<b>20</b>



5.1. Área de estudio.....	20
5.2. Métodos.....	21
<b>6. Resultados .....</b>	<b>26</b>
6.1. Objetivo 1: Describir la situación actual del servicio del proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" en la parroquia Selva Alegre.....	28
6.2. Objetivo 2. Medir la percepción de la calidad del servicio brindado por el proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos", durante el primer semestre del año 2023. ....	31
6.3. Objetivo 3: Proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio proporcionado por el proyecto Creciendo con Nuestros Hijos. ....	36
Propuesta de mejora. ....	36
<b>7. Discusión .....</b>	<b>44</b>
7.1. Objetivo 1: Describir la situación actual del proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" en la parroquia Selva Alegre.....	44
7.2. Objetivo 2: Medir la percepción de la calidad del servicio brindado por el proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos", durante el primer semestre del año 2023. ....	46
7.3. Objetivo 3: Proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio proporcionado por el proyecto Creciendo con Nuestros Hijos. ....	48
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>50</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>51</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>52</b>
<b>11. Anexos.....</b>	<b>56</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Ubicación geográfica de la parroquia Selva Alegre .....	20
<b>Figura 2.</b> Parentesco con el niño y edad de los beneficiarios.....	26
<b>Figura 3.</b> Estado civil y etnia de los beneficiarios .....	26
<b>Figura 4.</b> Nivel educativo y ocupación de los beneficiarios .....	27
<b>Figura 5.</b> Ingreso promedio de los beneficiarios.....	28
<b>Figura 6.</b> Número de hijos de los beneficiarios.....	28
<b>Figura 7.</b> Promedio de la percepción de la calidad de las gestiones del servicio.....	33
<b>Figura 8.</b> Nivel de importancia de las gestiones del servicio.....	34
<b>Figura 9.</b> Recomendación del servicio .....	35
<b>Figura 10.</b> Prueba Z.....	36

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Rango de valoración de la calidad del servicio .....	24
<b>Tabla 2.</b> Distribución de usuarios y barrios según las educadoras familiares .....	30
<b>Tabla 3.</b> Resultado de la gestión de técnica inicial .....	31
<b>Tabla 4.</b> Resultado de la gestión de consejería familiar .....	32
<b>Tabla 5.</b> Resultado de la gestión de participación familiar y comunitaria.....	32
<b>Tabla 6.</b> Resultado de la gestión de riesgos y entornos protectores .....	32
<b>Tabla 7.</b> Resultado de la gestión de seguimiento y acompañamiento territorial .....	33
<b>Tabla 8.</b> Valoración final de la calidad del servicio.....	35
<b>Tabla 9.</b> Cronograma de Actividades.....	43

## **Índice de Anexos**

<b>Anexos 1.</b> Entrevista al personal que brinda el servicio .....	56
<b>Anexos 2.</b> Encuesta a los beneficiarios .....	58
<b>Anexos 3.</b> Resultados del Alfa de Cronbach del cuestionario aplicado a los beneficiarios del proyecto CNH. ....	62
<b>Anexos 4.</b> Resultados de la valoración general de la calidad del servicio .....	63
<b>Anexos 5.</b> Evidencias de las encuestas realizadas a los beneficiarios. ....	64
<b>Anexos 6.</b> Memorando asignación de director del TIC .....	66
<b>Anexos 7.</b> Certificado de traducción del resumen .....	67

## **1. Título**

Evaluación de la percepción de la calidad del servicio del proyecto Creciendo con Nuestros Hijos, en la parroquia Selva Alegre, Cantón Saraguro, Provincia de Loja, durante el año 2023.

## 2. Resumen

La presente investigación tiene como objeto evaluar la percepción de la calidad del servicio del proyecto Creciendo con Nuestros Hijos, en la parroquia Selva Alegre, cantón Saraguro, provincia de Loja, durante el año 2023. Para alcanzar este objetivo se han establecido los siguientes objetivos específicos: describir la situación actual del proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" en la parroquia; medir la percepción de la calidad del servicio proporcionado por el proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" a lo largo del primer semestre del año 2023; y con ello proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio ofrecido por el proyecto. La metodología empleada para este trabajo se basó en un enfoque mixto, que incluyó técnicas como: la revisión documental, encuesta y entrevista. El instrumento utilizado para medir la percepción de la calidad fue el cuestionario SERVPERF con una adaptación de 24 afirmaciones divididas en 5 gestiones que se constituye en el servicio: técnica inicial, consejería familiar, participación familiar y comunitaria, riesgos y entornos protectores, y, seguimiento y acompañamiento territorial, establecidas en la Norma Técnica Servicio Creciendo con Nuestros Hijos 2023 dictada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). El cuestionario se aplicó a 60 beneficiarios, quienes valoraron cada una de las gestiones mediante una escala de Likert del 1 al 5, donde la percepción final del servicio tuvo una puntuación promedio de 4,02 sobre 5, que indica una valoración cualitativa de bueno. A pesar de la valoración general positiva, en todas las gestiones existen aspectos que deben tomarse en cuenta para el mejoramiento continuo en la implementación del proyecto. Los hallazgos encontrados en la presente proporcionan una base valiosa para la toma de decisiones y el diseño de estrategias orientadas a optimizar la calidad del servicio.

**Palabras clave:** desarrollo infantil, estimulación temprana, consejería familiar, participación familiar y comunitaria, seguimiento y acompañamiento territorial.

## **Abstract**

This research aims to evaluate the perceived service quality of the Growing-up with our children project, in the Selva Alegre parish in the Saraguro canton, in Loja province during the year 2023. In pursuit of this objective, the following specific goals have been established: to describe the current situation of the Growing-up with our children project in the parish and, to measure the perception of the service quality provided by the project through the first semester of 2023, and thereby propose areas for improvement to enhance the quality of the service offered by the project. The methodology used in this study was based on a mixed approach, incorporating techniques such as document review, surveys, and interviews. The instrument used to measure the perception of quality was the SERVPERF questionnaire, adapted with 24 statements divided into 5 dimensions that constitute the service: initial technical aspects, family counseling, family and community participation, risk and protective environments, and territorial monitoring and support as established in the Technical Standard Growing-up with our children Service 2023 issued by the Ministry of Economic and Social Inclusion (for its acronym in Spanish MIES).

The questionnaire was run to 60 beneficiaries who evaluate each dimension using a Likert scale ranging from 1 to 5. The overall perception of the services had an average score of 4,02 out of 5, which indicated a qualitative assessment of good. Despite the overall positive evaluation, there are aspects within each dimension that need consideration for continuous improvement in project implementation. The findings from this study provide a valuable foundation for decision-making and the design of strategies aimed to optimizing service quality.

**Keywords:** child development, early stimulation, family counseling, family and community participation, territorial monitoring and support.

### 3. Introducción

La evolución de la gestión de calidad en los servicios responde a la intensificación de la competencia y a la creciente exigencia de calidad por parte de los consumidores. Esto subraya la importancia de establecer estándares de servicio específicos y reconocer que el personal de primera línea desempeña un papel crucial en la prestación de servicios. Dada la naturaleza intangible de estos servicios, el desarrollo de la gestión de calidad se ve desafiado, y, por lo tanto, las organizaciones buscan comprometerse totalmente con la mejora continua de bienes o servicios. Este compromiso tiene como objetivo mejorar la eficiencia y, sobre todo, satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios (Lara, 2002).

Según el artículo 56 de la Constitución de la República, se establece que uno de los derechos de los ciudadanos es recibir bienes y servicios de calidad. Por consiguiente, los servicios proporcionados por los gobiernos en turno se prestan para áreas de estudio y evaluación. El proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" (CNH) se enfoca en ofrecer consejerías a madres y familias con niños de 0 a 3 años que se encuentran en situaciones de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad. El objeto principal del proyecto es fortalecer la responsabilidad familiar durante el ciclo vital de los niños a través de la prestación de asesoramiento en áreas fundamentales como el cuidado, la salud, la nutrición y la creación de entornos protectores que favorezcan el adecuado desarrollo de los niños. Representando una estrategia clave para abordar no solo las necesidades inmediatas de estas familias, sino también para promover prácticas saludables y empoderar a las comunidades en la construcción de un futuro más sólido para sus integrantes más jóvenes (MIES, 2013).

Kruk et al. (2022) manifiestan que, a pesar de los avances en la atención de la salud, los niños y jóvenes de los países tercermundistas no están alcanzando su potencial de salud, resaltando la importancia de los sistemas sociales como escuelas, comunidades, familias y plataformas digitales promuevan su bienestar. Además, exponen que se encontraron deficiencias en la calidad de los servicios sociales y de salud para los niños, lo que enfatiza la necesidad de realizar reformas estructurales a nivel macro para mejorar la calidad. Concluyendo que la implementación de estrategias innovadoras son clave para abordar las problemáticas que contribuyen a la mortalidad y morbilidad infantil en los países subdesarrollados.

Con lo antes mencionado, el estudio tiene como propósito evaluar la percepción de la calidad del servicio ofrecido por el proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" en la parroquia Selva

Alegre, cantón Saraguro, provincia de Loja, durante el año 2023, seguido se establecieron tres objetivos específicos relacionados con la descripción actual del servicio, medición de la percepción de la calidad y lo propuesta de mejora para la efectividad del servicio. La información del presente trabajo identifica gestiones con deficiencias que requieren asistencia y recalca la necesidad de mejorar el control e impulsar la mejora continua en el servicio.

El alcance que tiene este proyecto de investigación es la verificación e implementación de la propuesta de mejora, a fin de que el servicio que se brinda en la parroquia sea más eficiente y productivo.

En cuanto a limitaciones del presente trabajo se tuvo inconvenientes con la realización de la entrevista a la coordinadora territorial, pues se encontraba con licencia de maternidad, por lo que se decidió realizar al delegado a cargo.



## **4. Marco teórico**

### **4.1. Antecedentes de la investigación**

López (2024) en un estudio que mide la percepción de la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) de la zona urbana del cantón Loja en el año 2023, se utilizó un cuestionario en base a la Norma Técnica para los Centros de Desarrollo Infantil CDI adaptado a el método SERVPERF para valorar todas las gestiones del servicio. El estudio incluyó a una muestra de 390 padres de familia y los resultados mostraron una puntuación global satisfactoria de 4,63/5 respaldada por un intervalo de confianza del 95%. Donde se muestra que los CDI se encuentran en buen funcionamiento, pero que también existe áreas de mejora relacionada con la promoción del proyecto y se recalca la importancia de la calidad del servicio para el desarrollo infantil.

Otro estudio relacionado con “la influencia de las empresas en las políticas y la toma de decisiones es un importante problema de salud pública” Torres et al. (2023) exponen que la existencia de desnutrición infantil es un problema que aqueja a todo el mundo, debido a la existencia de pobreza, y el limitado acceso a servicios educación, salud, etc. Sostienen que, en Ecuador, el 23% de los niños menores de 5 años sufren malnutrición y el 27% de los menores de 2 años sufren de desnutrición crónica. Recalcan que las empresas que trabajan en el país desempeñan un papel importante en este problema, debido a que producen productos ultraprocesados que hacen daño especialmente en los niños, llegando a la conclusión de que no existe responsabilidad social y control en estas entidades comerciales y que se deberían crear entidades sin ánimos de lucro para poder combatir este problema.

De acuerdo al trabajo investigativo de Wallpak (2021) “Interculturalidad y desnutrición: la pertinencia cultural del programa Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) para la prevención de desnutrición crónica infantil en las familias kichwa de la parroquia Miguel Egas Cabezas durante el último trimestre de 2020” centrado en la influencia cultural de la desnutrición crónica infantil, por medio de entrevistas a educadoras familiares y a usuarios se llegó a concluir que la cultura kichwa influye en las prácticas alimenticias, especialmente en la importancia de la comida como un evento colectivo, pero también se señalan resistencias a cambios profundos, como la elección individual de alimentos. El enfoque intercultural implica enfrentar y negociar significados y símbolos culturales, pero actualmente falta una base científica sólida sobre las conductas culturales y símbolos de diferentes culturas, lo que dificulta la implementación eficaz de la interculturalidad en el programa.

Desde el punto de vista de Gabriel et al. (2020) “Análisis del desarrollo integral infantil desde la perspectiva de las actividades lúdicas en el nivel preescolar” describen la importancia del desarrollo del niño en diferentes aspectos de su vida, mediante encuestas realizadas a profesores de escuelas revelan que el juego ocupa un lugar privilegiado para el niño, ya que se sienten muy entusiasmados por los materiales que usan y las actividades que realizan todos los días, permitiendo así el desarrollo de habilidades de comunicación, aprendizaje, valores, expresión de sentimientos e interacción con el medio que les rodea .

Así mismo, en el análisis de la calidad de los servicios de los Centros de Desarrollo Infantil CDI, provincia Pichincha, cantón Quito, parroquia Solanda año 2019, Ogonaga y Toapanta (2019) exponen que mediante la utilización del modelo SERVQUAL que mide las expectativas y percepciones de los clientes internos y externos, han constatado que en los resultados se visualizan brechas pequeñas pero negativas en la mayoría de los CDI en áreas como: resolución de conflictos, la limpieza, el perfil profesional, el conocimiento de los educadores y alimentación. También recalca que existe la insatisfacción asociada con el seguimiento de pautas dietéticas, la gestión del comité de padres y las actividades anuales.

De acuerdo a Santi (2019) y su tema denominado “La importancia del desarrollo infantil y la educación inicial en un país en el cual no son obligatorios.” afirma que el desarrollo integral ocurre a lo largo de la vida de una persona; sus habilidades y destrezas mejoran bajo la influencia de factores ambientales, históricos, sociales y culturales. Revela que en Ecuador que los niños en extrema pobreza tienen un retraso de desarrollo cerebral del 19%, en comparación con el 9% en niños de economía promedio, lo que demuestra la importancia de la educación inicial en la reducción de desigualdades y el avance educativo. La educación de calidad se considera la mejor garantía para el éxito en la vida adulta y puede servir como un estabilizador social, siempre que se brinde igualdad de oportunidades educativas para todos los niños.

Además, Romero y Parrales (2019) en su tema de investigación “Incidencia del programa Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) en el desarrollo integral infantil en niños de 3 años” utilizando la metodología de tipo documental apoyada de técnicas de análisis de textos como la hermenéutica, además de la aplicación de una ficha de observación dispuestas a infantes que asisten al CNH, destacan la importancia del cuidado de los niños como una prioridad política nacional. Utilizando el análisis estadístico y la prueba de Pearson, se revela que el desarrollo integral de los niños está muy positivamente correlacionado con el nivel de desarrollo motor fino, así mismo la

mediación familiar se considera crucial para la protección integral infantil, según la Norma Técnica de Desarrollo Infantil Integral del MIES, siendo un factor clave para garantizar el éxito de esta modalidad.

También, Cevallos (2019) y su tema investigativo “Situación actual de los centros de desarrollo infantil en Ecuador”, compara los cambios y continuidades en las políticas y normativas relacionadas con estos centros, tanto públicos como privados en Quito. La metodología empleada para este trabajo ha sido cualitativa, mediante entrevistas (expertos, usuarios y docentes parvularios) y revisión de documentos, con el objetivo de comprender el cuidado de los menores de cinco años en la capital y concienciar sobre la importancia del desarrollo infantil adecuado, las conclusiones resaltan la necesidad de mejorar las políticas públicas, aumentar la cobertura mediática y promover la transparencia en la gestión de los centros infantiles públicos.

#### **4.2. Base Teórica**

##### ***Teoría de la Calidad Total (Trilogía de Juran)***

El Dr. Juran (1988) introdujo la trilogía de la calidad en 1986 como un enfoque esencial para la gestión de la calidad, que se ha convertido en una base fundamental para las mejores prácticas de calidad en todo el mundo. Como defensor destacado de la administración de la calidad total, Juran diseñó su modelo con el objetivo de ayudar a las empresas a alcanzar la calidad total. La Trilogía de la Calidad se compone de tres procesos clave: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Juran establece tres etapas para la calidad total:

- La primera etapa, la planificación de la calidad, implica desarrollar productos y procesos que cumplan con las necesidades de los clientes. Esto incluye la identificación de los clientes y sus necesidades, la definición de las características del producto que satisfagan esas necesidades y la creación de procesos para producir esas características.
- La segunda etapa, el control de la calidad, se centra en evaluar el rendimiento actual de la calidad, compararlo con los objetivos de calidad y tomar medidas para corregir desviaciones. Esto abarca desde la inspección posterior a la producción hasta la prevención de problemas.
- La tercera etapa, la mejora de la calidad, reconoce que la perfección es inalcanzable, pero busca continuamente mejorar y acercarse más a las expectativas del cliente. Se utiliza el principio de Pareto para identificar y enfocarse en las actividades o características que generarán el mayor beneficio.

Esta teoría será aplicada al presente trabajo, ya que habla de la calidad total basada en tres etapas de las cuales se centra en las necesidades de los usuarios y la satisfacción de las mismas:

La planeación: analizar si las actividades y servicios ofrecidos se alinean con las necesidades de las familias y niños atendidos.

El control: evaluar las gestiones del proyecto que se están implementando y verificar si se están cumpliendo los objetivos o no. En caso de desviaciones o problemas, se tomarían medidas correctivas para asegurar la mejora continua.

La mejora: se aplica mediante la identificación de fallas en las gestiones del servicio para posterior plantear mejoras a fin de mejorar la efectividad del proyecto.

Este enfoque permite una evaluación sistemática y continua de la calidad del servicio ofrecido, verificando cuales son las gestiones que tienen deficiencias, y mediante estrategias de mejora asegurar que se cumpla con el objeto del proyecto, permitiendo así satisfacer las necesidades de la comunidad atendida y fomentar la calidad del servicio. Esta teoría proporciona un marco sólido para la gestión de la calidad en el proyecto y garantiza un enfoque centrado en el usuario y la mejora continua.

### **4.3. Marco legal**

#### ***4.3.1. Constitución de la República del Ecuador***

Según la norma máxima vinculante para toda la legislación ecuatoriana que establece las normas básicas para la protección de los derechos, libertades y obligaciones de todos los ciudadanos, así como del Estado y sus instituciones, menciona algunos artículos relacionados con la población objetivo: en su artículo 44 establece que el Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes; el artículo 45 dice que las niñas, niños y adolescentes gozarán de los derechos comunes del ser humano, además de los específicos de su edad (física y psíquica; a su identidad, nombre y ciudadanía; a la salud integral y nutrición; a la educación y cultura, al deporte y recreación; a la seguridad social; a tener una familia y disfrutar de la convivencia familiar y comunitaria); el artículo 46 dice que el Estado garantizará a las niñas, niños y adolescentes su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de

protección integral de sus derechos. En el artículo 56 menciona que entre uno de los derechos de los ciudadanos es recibir bienes y servicios de calidad (Asamblea Nacional, 2008).

#### ***4.3.2. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública***

En el capítulo primero de esta Carta señala que la finalidad es promover un enfoque común sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública en Iberoamérica, integrando perspectivas políticas, técnicas, principios y orientaciones para mejorar la calidad en la gestión pública, proponiendo instrumentos flexibles y adaptables a los diversos entornos de las administraciones públicas iberoamericanas. En el capítulo segundo resalta los principios inspiradores para una gestión pública de calidad de servicio público, enfatizando que las administraciones públicas iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y deben priorizar la satisfacción de sus necesidades y expectativas. De igual manera en el capítulo tercero describe los derechos y deberes de los ciudadanos para una gestión pública de calidad, que incluye: el acceso a servicios públicos con atención ágil, solicitar información pública veraz, conocer la organización de la administración pública y la identificación de autoridades, entre otros. En el capítulo cuarto proporciona orientaciones, acciones e instrumentos para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública: gestión pública centrada en el ciudadano y orientada a resultados..., dirección estratégica y ciclo de mejora (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, 2008).

#### ***4.3.3. Convención sobre los Derechos del Niño***

De acuerdo a la convención en sus artículos del 1 al 45 establece que los Estados partes deben tomar medidas administrativas, legislativas y otras para garantizar los derechos reconocidos en la Convención. Los derechos económicos, sociales y culturales deben ser promovidos dentro de los recursos disponibles y con cooperación internacional si es necesario. Además, se mencionan derechos específicos del niño, como el derecho a la vida, la identidad, la no separación de los padres sin justificación legal, la protección contra la explotación sexual y otras formas de abuso, y el trato adecuado de los niños privados de libertad, incluyendo el acceso a la asistencia legal y la impugnación de su detención, entre otros (Convención sobre los derechos del niño, 2006).

#### ***4.3.4. Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible***

Esta agenda es un consenso multilateral entre gobiernos y diversos actores que puede alinear las políticas nacionales a favor de los derechos laborales y el desarrollo con la expansión del comercio internacional y la prevención de conflictos, donde se menciona los siguientes

objetivos: Obj3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, metas: 3.1 para 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos. 3.2 para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos; 3.8 lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos (Naciones Unidas, 2024).

#### ***4.3.5. Ley Orgánica del Servidor Público***

Según la Ley Orgánica del Servicio Público (2022) en el artículo 2 que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objeto el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos, garantizando el desarrollo continuo, la eficiencia y la calidad del Estado. Así mismo en el artículo 71 indica que el Estado garantizará la capacitación continua de los servidores públicos para brindar servicios de calidad.

También en el artículo 130 señala que el Ministerio de Relaciones Laborales emitirá normas técnicas para las pruebas de calidad del servicio. Basadas en el logro de metas institucionales correspondientes al plan nacional de desarrollo y la evaluación de las instituciones, incluida la evaluación de los usuarios.

#### ***4.3.6. Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad***

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2021) en su artículo 7 establece que el Sistema Ecuatoriano de la Calidad incluye procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la implementación y evaluación de la conformidad de los principios y mecanismos de la calidad. De igual manera en su artículo 50 relacionado con el desarrollo y promoción de la calidad, dicta que el Estado ecuatoriano tiene como objetivo promover la calidad productividad y mejora continua en todas las organizaciones públicas y privadas, en el artículo 51 dice que los participantes del sector público deben promover programas de mejora continua con el objetivo de optimizar los sistemas organizativos y de gestión para mejorar la productividad y la calidad

#### ***4.3.7. Norma Técnica de Certificación de Calidad***

En el artículo 1 establece la finalidad de la Norma Técnica, que es proporcionar directrices, políticas, normas y procedimientos de carácter técnico y operativo para la evaluación, certificación

y mejora de la calidad de los servicios públicos en las entidades del Estado. Seguido en el artículo 9 habla del Programa Nacional de Excelencia – PROEXCE, una herramienta estratégica para articular las iniciativas institucionales con el objetivo de lograr la excelencia en la administración pública. Se destaca su papel en transmitir el compromiso de las entidades públicas con la ciudadanía, enfatizando la adaptación activa a las necesidades y expectativas de los usuarios/ciudadanos externos. En el artículo 10 propone un marco de referencia llamado Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE) para orientar y articular la operación eficiente de parámetros y criterios de gestión de calidad, estableciendo metodologías para definir estándares de desempeño con el objetivo de mejorar la generación de productos y servicios y aumentar la percepción de calidad en el servicio público(Norma Técnica de Certificación, 2021).

#### ***4.3.8. Norma Técnica Servicio de Atención Familiar Creciendo con Nuestros Hijos (CNH)***

El (MIES, 2023b) propone esta norma con el fin de regular y orientar el servicio de CNH desde la captación temprana de niños y niñas hasta la evaluación del servicio. Plantea estrategias y gestiones como: consejería familiar, participación familiar y comunitaria; y, articulación intersectorial, llevadas a cabo principalmente por las educadoras familiares, quienes son encargadas de brindar las consejerías en temas de atención receptiva, estimulación prenatal, espacio de juego y aprendizaje, entornos protectores y salud y nutrición para una libre expresión de emociones, así mismo propone directrices de evaluación para efectivizar el servicio.

#### ***4.3.9. Plan Nacional de Desarrollo: “Creación de Oportunidades 2021-2025”***

Según el instrumento mediante el cual se implementan las políticas, programas y proyectos nacionales, planificación y ejecución del presupuesto estatal; inversiones y asignación de fondos públicos, en su eje social propone lo siguiente: objetivo 5. Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social y su política; objetivo 6: garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad, política 6.1 mejorar las condiciones para el ejercicio del derecho a la salud de manera integral, abarcando la prevención y promoción, de manera especial a mujeres, niñez y adolescencia; C1. promover servicios de atención integral a los grupos de atención prioritaria, con enfoque de igualdad; 6.4 Combatir toda forma de mal nutrición, 6.5 Modernizar el sistema de salud pública, para garantizar servicios de calidad (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

#### ***4.3.10. Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia***

Según este código, el Estado, la sociedad y la familia tienen la responsabilidad de asegurar la protección integral de todos los niños, niñas y jóvenes en Ecuador. Establece principios de igualdad y no discriminación, así como el deber del Estado, la sociedad y la familia de adoptar medidas necesarias para garantizar plenamente los derechos de los niños y adolescentes. Reconoce y protege a la familia como el espacio fundamental para el desarrollo integral de los niños. Prioriza el interés superior del niño en la formulación de políticas públicas y asignación de recursos. Los artículos del 20 al 49 detallan los derechos básicos de supervivencia y desarrollo que el Estado debe asegurar a todos los niños y adolescentes. El Artículo 193 destaca que las políticas sociales básicas son condiciones y servicios universales a los que tienen derecho los niños y adolescentes (Congreso Nacional, 2022).

#### ***4.3.11. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)***

De acuerdo al artículo 148 establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) ejercerán las competencias de protección integral destinadas asegurar los derechos de la niñez y adolescencia entre los cuales se menciona: GAD cantonal ...j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria; GAD parroquial...k) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución, en el marco de sus competencias (Asamblea Nacional, 2019).

### **4.4. Marco Institucional**

#### ***Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)***

Organismo encargado de definir e implementar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y promover la inclusión económica y social, enfocándose principalmente en los grupos de atención primaria y poblaciones en situación de pobreza y vulnerabilidad, establece modalidades de atención como el Proyecto Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) o el Servicio de Atención Familiar (SAF) o los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) que van dirigidos a familias con niñas y niños de 0 a 36 meses en estado de vulnerabilidad, e incluyen visitas domiciliarias y comunitarias que abordan actividades de consejerías para el desarrollo



integral. Entre algunas de las actividades que realiza se encuentra; la búsqueda activa para el ingreso a servicios de desarrollo infantil, estimulación temprana, alimentación, cuidado diario e higiene, controles de salud/preventivos, pautas de crianza para madres y padres, continuidad educativa (MIES, 2020).

#### ***Ministerio de Salud Pública (MSP)***

Es el organismo nacional de salud que garantiza el derecho a la salud de los habitantes del Ecuador, a través de la administración, promoción de la salud, prevención de enfermedades, vigilancia, calidad, investigación y prestación de los servicios de salud. A continuación, se citan algunos servicios que presta el MSP a las niñas, los niños y las familias: planificación familiar, controles prenatales integrales y entrega de micronutrientes, programa ampliado de inmunizaciones (vacunas), registro de las niñas y los niños recién nacidos en el sistema de registro de datos vitales (REVIT), control de crecimiento y desarrollo completo, visitas domiciliarias a familias con factores de riesgo de desnutrición y a las niñas y los niños que asisten a los servicios de desarrollo infantil y educación inicial, entre otros (Ministerio de Salud Pública, 2022).

#### **4.5. Marco Referencial**

##### ***Proyecto Creciendo con Nuestros Hijos (CNH)***

El servicio comprende consejerías dirigidas a la población de pobreza, extrema pobreza y zonas vulnerables con niños de 0 a 3 años y mujeres embarazadas. Las áreas de intervención son; atención receptiva, estimulación prenatal, espacios de juego, entornos protectores y salud y nutrición para facilitar la expresión emocional. Mediante estas asesorías se promueve el desarrollo integral de los niños e impulsa la realización de sus derechos a través de la atención integral, la promoción de prácticas parentales y la participación activa de las familias y comunidad (MIES, 2023a).

El Ministerio de Inclusión Económica y Social es la entidad rectora del servicio, quien para regular y orientar la prestación del servicio de atención familiar del servicio ha empleado el Acuerdo Ministerial Nro. Mies-2023-036, el cual se encuentra fundamentado principalmente en la Constitución de la República, Convención sobre los Derechos del Niño, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Código de la Niñez y Adolescencia y la Ley Orgánica del Régimen de Soberanía Alimentaria.

Para brindar el servicio del CNH se emplean las siguientes gestiones:

- **Técnica inicial:** comprende captación temprana, registro de mujeres gestantes, niñas y niños de 0 a 3 años.
- **Consejería familiar:** comprende consejería familiar individual, consejería familiar grupal, consejería familiar virtual y seguimiento familiar.
- **Participación familiar y comunitaria:** comprende participación familiar, encuentros familiares y comunitarios y grupo de gestión comunitaria.
- **Articulación intersectorial para la protección integral:** comprende atenciones mediante la articulación intersectorial, seguimiento nominal y continuidad educativa,
- **Gestión de riesgos y entornos protectores:** comprende ambientes seguros y prevención de riesgos, entornos protectores.
- **Gestión del talento humano:** comprende consideraciones para la contratación del talento humano, selección del personal servicio, inducción, salida del personal, equipo del nivel zonal de los servicios de desarrollo infantil integral, equipo del nivel distrital de los servicios de desarrollo infantil integral, principales funciones del equipo de la unidad de atención CNH.
- **Gestión administrativa:** gestión administrativa de la unidad de atención, reuniones de equipo técnico, mentoría, planificación anual de actividades y elaboración de informes, levantamiento y registro de información, periodo de atención, organización y limpieza del espacio.
- **Gestión de evaluación:** evaluación de calidad, evaluación del talento humano, aplicación de indicadores de desarrollo infantil integral.
- **Seguimiento y acompañamiento territorial:** comprende seguimiento y acompañamiento a las consejerías familiares, encuentros familiares y comunitarios, seguimiento y acompañamiento a la gestión las unidades desconcentradas zonal y distrital del MIES.

#### **4.6. Marco Conceptual**

##### **Evaluar.**

Evaluar es la apreciación, análisis, valoración y juzgar una decisión, servicio, proyecto, etc., con el fin de mejorar su desempeño o calidad. La práctica de evaluación incluye una serie de actividades técnicas: observación, medición y aplica métodos científicos; es una actividad que incluye principalmente la vocación integrarse a la administración del Estado y a la actividad del sistema político. La evaluación es una herramienta integrada al análisis de políticas públicas multidisciplinares, con el fin de valorar la eficacia de programas o políticas gubernamentales (Casillas et al., 2015).

### **Proyecto.**

Es el principal vehículo operativo de las organizaciones nacionales e internacionales de ayuda al desarrollo, tanto con financiación pública como privada. También considerada como una acción de duración limitada o conjunto de componentes y actividades interrelacionadas que utiliza recursos económicos con el objetivo de mejorar el suministro de bienes y servicios esenciales a la población y contribuir en general al desarrollo del país (Vigo et al., 2018).

### **Proyecto Social.**

Es la unidad mínima de asignación de recursos encaminada a cambiar parte de la realidad tratando y solucionando un problema o déficit social. Implica ciertas condiciones: definir claramente el problema social que quiere resolver, establecer objetivos de impacto específicos, identificar un grupo objetivo que no pueda satisfacer sus necesidades de forma independiente, determinar la ubicación de los beneficiarios y establecer plazos de ejecución ya sea a corto, mediano y largo plazo (Cohen y Martínez, 2003).

### **Calidad.**

#### **Definición de Calidad según Crosby**

Como se citó en Camisón et al., (2007) Crosby empresario estadounidense (1926-2001), contribuyó a la Teoría Gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad. Según Crosby, la base para la transición a la calidad, es la capacidad de entregar un bien o servicio que satisfaga las necesidades del cliente, es hacerlo bien la primera vez.

Crosby establece 14 principios para la administración de la calidad:

- Compromiso de la dirección
- Equipo para la mejora de la calidad
- Medición del nivel de calidad
- Evaluación del costo de la calidad
- Conciencia de la calidad
- Sistema de acciones correctivas
- Establecer comité del Programa Cero Defectos
- Entrenamiento en supervisión
- Establecer el día "Cero defectos"
- Fijar metas

- Remover causas de errores
- Dar reconocimiento
- Formar consejos de calidad
- Repetir todo de nuevo

### **Definición de calidad según Juran**

Como se citó en O'grady (2024) Juran dice que la palabra calidad tiene varios significados y está estrechamente relacionado con la conformidad de las características medibles del producto: la calidad consiste en características del producto según las necesidades del cliente, lo que garantiza la satisfacción del producto; define calidad simplemente por su uso, se puede obviar esa dificultad.

### **Calidad Percibida.**

Como se citó en Mora (2011), Grönroos (1984) argumenta que es necesario saber lo que el usuario busca realmente y lo que éste valora, así propone dos dimensiones que conforman el servicio entregado: calidad técnica (comprender lo que quiere el cliente) y calidad funcional (cómo se entrega el servicio; si falla afecta a la técnica). Se presenta una “brecha en la calidad percibida del servicio” cuando existe una diferencia entre las expectativas y las experiencias del consumidor.

### **Medición de la calidad del servicio: SERVQUAL.**

Fue diseñado por Parasuraman para evaluar la calidad del servicio y enfatiza la importancia del conocimiento gerencial o la experiencia relevante. El cuestionario SERVQUAL, puede adaptarse a necesidades de aprendizaje específicas y condiciones organizativas, utiliza una escala Likert de 5 puntos para evaluar las percepciones de los consumidores sobre 5 dimensiones o variables latentes que agrupan 22 ítems. Estos elementos abarcan expectativas de servicio (servicio esperado), percepción del servicio (valoración del servicio), entrega del servicio: comunicación externa con los clientes, diseños y estándares de servicio orientados al cliente, percepciones de la empresa sobre las expectativas del cliente. Aunque es mejor en términos de adaptabilidad y capacidad analítica, confiar en los cuestionarios puede generar confusión y el largo de 44 preguntas puede hacer que los encuestados se sientan incómodos (Bustamante et al., 2019).

### **Método SERVPERF.**

Según el libro de gestión de la calidad Camisón et al. (2007) el modelo SERVPERF utiliza la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente, basándose en 22 afirmaciones divididas en 5 dimensiones: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía; empleados para un estudio más riguroso, donde la medición busca considerar la calidad

del servicio como más elevada cuando la suma de las percepciones y sus puntuaciones es mayor. Este modelo destaca por su eficiencia al requerir menos tiempo para la administración del cuestionario, prever mejor la satisfacción y facilitar el trabajo de interpretación al basarse únicamente en percepciones de los usuarios.

### **Baremo.**

Es una escala que sirve como instrumento de valoración. Cada una de las valoraciones sirve para dar una puntuación a una observación; su diseño dependerá del tipo de evaluación y de acuerdo a la población objetivo que se quiera describir (Valero, 2013).

### **Escala de Likert.**

Es una herramienta útil para el desarrollo de investigaciones sociales, mide actitudes mediante escalas, agrupando numéricamente los datos que se expresen en forma verbal, para luego operar con ellos, facilitando la cuantificación, el análisis e interpretación de los datos (Morales et al., 2016).

### **Desnutrición Infantil.**

Es un problema que aqueja todo el mundo. Resulta de la insuficiente ingestión de alimentos en términos de cantidad y calidad, la carencia de atención adecuada y el limitado acceso a servicios básicos en las personas; que a lo posterior afectan a la capacidad de trabajo, desempeño escolar, muerte prematura e incluso pérdidas económicas a familia y sociedad. La principal causa de este problema es la pobreza, seguido del comportamiento desfavorable de las familias y la poca existencia de proyectos encaminados a erradicar este problema (Cueva et al., 2021).

### **Desarrollo Infantil Integral.**

Definido un conjunto de medidas encaminadas a asegurar el desarrollo integral de niñas y niños en su entorno familiar, educativo, social y comunitario, satisfaciendo sus necesidades anímico-emocionales y culturales. La infancia, especialmente los primeros años de vida, es un factor decisivo en el desarrollo de un individuo, porque las experiencias vividas en esta etapa influyen en su personalidad y posibilidades futuras. Desde el nacimiento, los niños desarrollan conexiones neuronales que les permiten desarrollar habilidades sensoriales, cognitivas, motoras, de confianza en sí mismos, de identidad y sociales. Un entorno de apoyo y una atención adecuada muestran mejores resultados académicos, sociales y de comportamiento y pueden reducir problemas sociales futuros (MIES, 2013).

### **Estimulación temprana.**

Se define como un conjunto de actividades diseñadas para maximizar las capacidades físicas, mentales y psicosociales del niño. Esto se consigue mediante una estimulación repetida, continua y sistemática con el objetivo de optimizar el desarrollo normal del niño. Su alcance cubre tanto a niños con factores de riesgo como a niños considerados normales (Salas, 2002) .

### **Pobreza.**

Representa un sistema de vida de vida donde se refleja los salarios bajos, el desempleo y el empleo parcial crónicos o subempleo, produciendo bajos ingresos, ausencia de bienes personales, carencia de ahorros, falta de reservas de alimentos en los hogares y escasez crónica de efectivo para poder solventar sus necesidades (Lewis, 1967) .

### **Plan de mejora continua.**

Es un proceso encaminado a alcanzar paulatinamente la calidad total y la excelencia en las organizaciones. El principal objetivo del plan es crear una relación sinérgica entre procesos y personas y fomentar el progreso continuo. El plan incluye un conjunto de actividades planificadas y organizadas para implementar cambios y mejoras en los métodos de operación de la organización. La metodología del plan se divide en cinco niveles: análisis de las causas del problema, previsión y diseño de un plan de mejora, implementación y seguimiento continuo, y finalmente una evaluación integral de la metodología aplicada. Cabe señalar que estas actividades traen beneficios a la organización como reducción de costos, crecimiento de la productividad, mejora de la calidad, satisfacción del cliente, adecuada comunicación entre unidades y aumento de la productividad (Proaño et al., 2017).

## 5. Metodología

### 5.1. Área de estudio

**Figura 1.** Ubicación geográfica de la parroquia Selva Alegre



**Nota:** Imagen tomada del PDOT Selva Alegre 2019-2023.

La parroquia Selva Alegre se encuentra ubicada en la cordillera occidental de los Andes, a una distancia de 41 kilómetros de la ciudad de Saraguro y a 101 kilómetros de la ciudad de Loja. La extensión total de la parroquia es de 45.50 kilómetro cuadrados. Ubicándose en el Noroccidente del cantón Saraguro. Los límites de la parroquia son: al norte el río Curiacu, quebrada Peña Blanca y la parroquia Lluzhapa; al sur con el río San Vicente y la parroquia el Paraíso de Celén; al este el río Naranjo y la parroquia San Pablo de Tenta y al oeste con la parroquia Manú y el Paraíso de Celén La parroquia está comprendida de los siguientes barrios: Suro, Huazhacoral, Yubirpamba, San Pablo, San Vicente, La Esperanza, Carapalí, San Luis y la cabecera parroquial. Coordenadas: norte:  $x=684476$   $y=9610465$ ; sur:  $x=679378$   $y=9602401$ ; este:  $x=688618$   $y=9609881$ ; oeste:  $x=678162$   $y=9603105$  (Sarango et al., 2022).

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2022) la parroquia Selva Alegre tiene una población total de 1553 habitantes, donde el 83 % es mestiza, un 15,6% es indígena, 0,4 % es blanco, el 0,3 % es montubia y el 0,3 /es afroecuatoriana. La mayor parte de la población son mujeres con un 52,6 %, mientras que el porcentaje de hombres es de un 47,4%.

## **5.2. Métodos**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación que tuvo como objetivo principal evaluar la percepción de la calidad del servicio proporcionado por el Proyecto Creciendo con Nuestros Hijos, en la parroquia Selva Alegre, Cantón Saraguro, Provincia de Loja, durante el primer semestre del año 2023, los enfoques a emplear fueron el mixto, el enfoque cualitativo permitió la recolección de información, orientada hacia la descripción profunda del proyecto CNH (objetivos, metas, población objetivo, actores, servicios), con la finalidad de comprenderlo y explicarlo, así mismo el enfoque cuantitativo de acuerdo a la aplicación de sus técnicas de investigación (observación, encuesta y entrevista) favoreció la recolección y análisis de datos referente a la percepción de la calidad del servicio.

El método más utilizado fue el inductivo, para recopilar datos de los usuarios, permitiendo un análisis en profundidad de la percepción de calidad del servicio y la identificación de áreas de mejora. Con lo antes mencionado se da lugar a un estudio de caso que fue adecuado para lograr los objetivos planteados, referentes a la medición de la percepción de la calidad del proyecto por medio de los usuarios de la parroquia Selva Alegre. Por último, el estudio también se caracterizó por ser de corte transversal debido a que se recopilan datos en un punto específico en el tiempo, es decir, durante el primer semestre del año 2023, donde no se manipulará variables y por ende será no experimental.

### **Objetivo 1**

Para el cumplimiento del objetivo uno *“Describir la situación actual del proyecto “Creciendo con Nuestros Hijos, en la parroquia Selva Alegre”*. Se llevó a cabo una revisión documental, donde la fuente principal de búsqueda fue la página del MIES, de allí se extrajo información acerca de la política de Desarrollo Infantil Integral, lo que permitió conocer los objetivos, principios, actores, servicios y modalidad de atención, además de que se logró contextualizar y comprender en profundidad el proyecto CNH. Así también, para obtener información complementaria se utilizó una entrevista semiestructurada que se encuentra en el Anexo 1, que constó de 15 preguntas relacionadas con aspectos de horarios de atención, personal que brinda el servicio, entidades cooperantes, entre otros, dirigida a las 3 educadoras y la coordinadora territorial, la cual permitió conocer la situación actual del servicio de CNH, obtener una perspectiva histórica de su evolución y entender el servicio en general que ofrece este proyecto en la parroquia, así mismo esta información recolectada sirvió como base para diseñar otras etapas



de la investigación. Cabe destacar que la recolección de esta información se llevó a cabo los meses de noviembre, diciembre del año 2023 y enero del año 2024.

## **Objetivo2**

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico: *Medir la percepción de la calidad del servicio brindado por el proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos", durante el primer semestre del año 2023*. Se realizó un cuestionario a partir de las gestiones del servicio que constan en la Norma Técnica del servicio de atención familiar "Creciendo con Nuestros Hijos" 2019 y 2023, establecidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, donde menciona ciertos puntos para brindar el servicio:

- Técnica inicial
- Consejería familiar
- Participación familiar y comunitaria
- Articulación intersectorial para la protección integral
- Gestión de riesgos y entornos protectores
- Talento Humano
- Administrativa
- Evaluación
- Seguimiento y acompañamiento territorial

Para la recolección de datos se centró en las 5 áreas de la gestión del servicio de atención familiar, que son los servicios que se ofrece mediante el proyecto Creciendo con Nuestros Hijos, estos son:

- **Técnica Inicial:** comprende captación temprana, registro de mujeres gestantes, niñas y niños de 0 a 3 años.
- **Consejería familiar:** comprende consejería familiar individual, consejería familiar grupal, consejería familiar virtual y seguimiento familiar.
- **Participación familiar y comunitaria:** comprende participación familiar, encuentros familiares y comunitarios y grupo de gestión comunitaria.
- **Gestión de riesgos y entornos protectores:** comprende ambientes seguros y prevención de riesgos, entornos protectores.
- **Seguimiento y acompañamiento territorial:** comprende seguimiento y acompañamiento a las consejerías familiares, encuentros familiares y comunitarios.

Sin embargo, en la actualidad no existe un instrumento que sirva para la recolección de datos para este tipo de investigación, por lo que se realizó una encuesta que está estructurada de 24 preguntas cerradas y se encuentra en el Anexo 2, la misma que fue valorada por los beneficiarios del proyecto, mediante una escala de Likert; la cual tiene un rango de calificación del 1 al 5: 1 Totalmente en desacuerdo; 2 En desacuerdo; 3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo; 4 de acuerdo; 5 Totalmente de acuerdo.

Para recopilar la información, la población de estudio fueron 60 madres y familias, ya que mediante información brindada de una de las educadoras se sabe que en la parroquia existen tales beneficiarios y como es un número pequeño, esta fue la población objetivo de estudio.

Así mismo, la aplicación del cuestionario empleado para la recolección de data se lo hizo mediante la plataforma *Google Forms*, la cual fue dirigida de manera digital a las madres de familia por medio del grupo Whatsapp de los usuarios, esto con la ayuda de las educadoras del CNH de la parroquia, por otro lado, a las madres y familias que no respondieron por medio de la plataforma se realizó las encuestas de manera personal, los meses ocupados para esta tarea fueron diciembre del año 2023 y enero del año 2024.

Para que la información recolectada fuera fiable, verídica y confiable con respecto a las diferentes percepciones de los beneficiarios se procedió a utilizar el coeficiente Alfa de Cronbach, Quero Virla (2010) indica que es un instrumento que evalúa la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento constituido por una escala Likert, donde un valor de alfa cercano a 1 indica una alta confiabilidad, generalmente, se considera aceptable un valor de alfa de 0,7 o superior. A continuación, se presenta la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Donde:**

- $\alpha$ = Alfa de Cronbach
- $K$ = # de ítems/preguntas en el cuestionario
- $\sum Si$ = Sumatoria de la varianza de cada ítem
- $St$ = Varianza del instrumento

Los resultados presentados en el anexo 3 demuestran los porcentajes de desviación que representa cada uno de los ítems propuestos en la encuesta, lo resultante refleja el nivel de confianza, por lo que recalca la validez del instrumento.

Seguido este proceso, con los resultantes de la operación anterior se prosiguió a realizar una adaptación del método SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor en 1994, que es un instrumento para medir la percepción de la calidad de un servicio, desde la perspectiva del cliente, utilizando una escala de cinco niveles en la escala de Likert (Mustard Fraser et al., 2003).

Esta metodología sostiene que la calidad del servicio es una actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción generada después del consumo. La calidad del servicio se calcula mediante la fórmula:

$$Q_i = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

**Donde:**

$Q_i$  = calidad percibida global del elemento  $i$ ;

$k$  = número de atributos, 24 en este caso;

$P_{ij}$  = percepción del resultado del estímulo  $i$  con respecto al atributo  $j$ ;

$W_j$  = importancia del atributo  $j$  en la calidad percibida.

Por último, se procedió a realizar la tabulación de cada una de las interrogantes que se plantearon en el cuestionario utilizando excel, y se realizó el respectivo análisis de cada una de estas. La valoración de la calidad del servicio se asignó de acuerdo a la siguiente tabla (Tabla1).

**Tabla 1.** Rango de valoración de la calidad del servicio

Escala de Likert	Valoración	Rango porcentual de la calidad del servicio
1 - 1,5	Muy malo	0 – 20
1,5 - 2,5	Malo	30 – 40
2,5 - 3,5	Regular	50 – 60
3,5 - 4,5	Bueno	70 – 80
4,5 – 5	Muy bueno	90- 100

**Nota:** Tabla basada en López (2024). La valoración de la calidad del servicio se asignará de acuerdo a la siguiente tabla.

### **Objetivo 3**

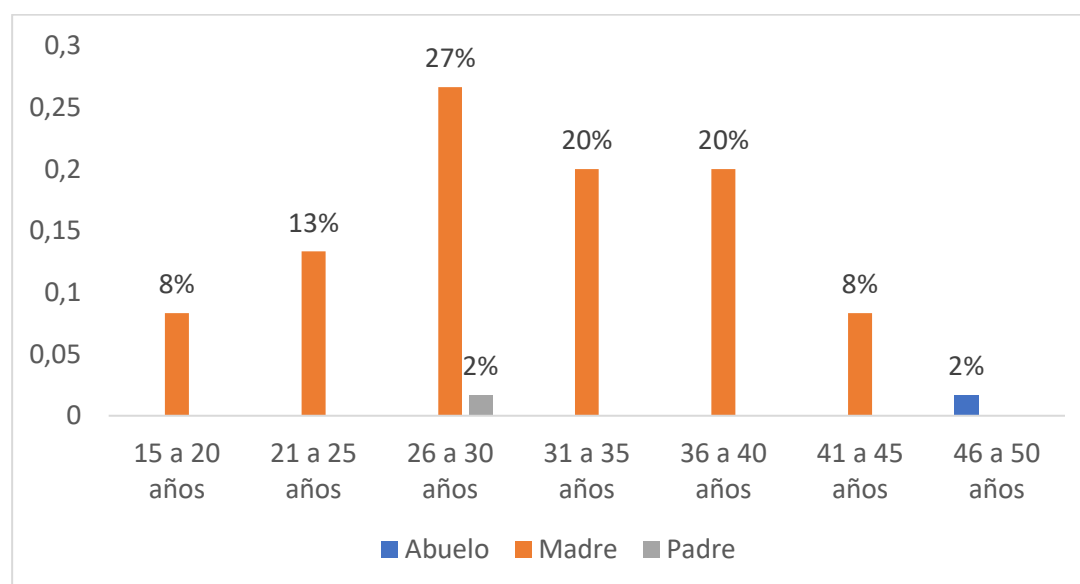
Para dar cumplimiento al objetivo 3 *proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio proporcionado por el proyecto Creciendo con Nuestros Hijos*. Se utilizó la información previamente recopilada de los objetivos anteriores, haciendo énfasis en la obtención de datos objetivos y opiniones de diversas partes interesadas, incluyendo madres, personal del proyecto y autoridades relevantes. Esta aproximación integral permitió capturar una variedad de perspectivas, necesidades reales y debilidades que enfrenta el servicio, contribuyendo a la validez y relevancia de la propuesta de mejora en relación con las problemáticas existentes, con el propósito de optimizar la calidad del servicio del proyecto CNH de manera efectiva.

## 6. Resultados

A continuación, se exponen los datos obtenidos tras recopilar la información correspondiente a cada uno de los objetivos específicos. La presentación detallada de estos resultados contribuye a proporcionar una comprensión más profunda de cómo se abordaron y alcanzaron los objetivos específicos, consolidando así la base para el logro del objetivo general de la investigación.

Los resultados de los datos generales revelan que 58 personas de la población beneficiaria está bajo la tutela y cuidado de sus madres, mientras que el 4% corresponde a padres y abuelos. En cuanto a las edades, se observa que 2 de cada 10 se encuentra en el rango de 26 a 30 años, un 40% está en el grupo de 31 a 40 años, y un 21% tiene edades comprendidas entre 15 y 25 años, el porcentaje restante está representado por padres y abuelos (Figura 2).

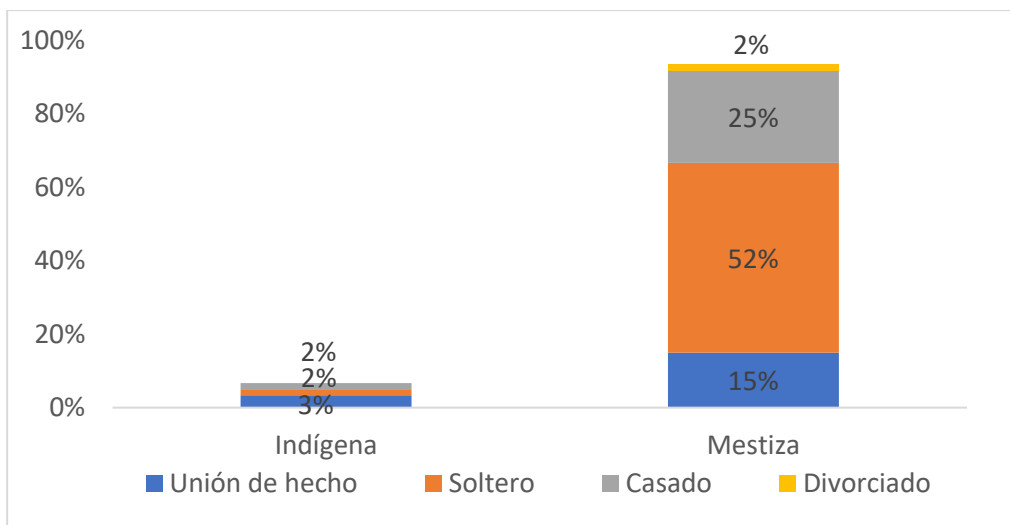
**Figura 2.** Parentesco con el niño y edad de los beneficiarios



**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

En la variable de estado civil, 31 beneficiarios se encuentran solteros, seguido de un 27% casado y con un 12% menos unión de hecho y el último escaño son divorciados; de la población 56 son mestizos, la diferencia de etnia indígena (Figura 3).

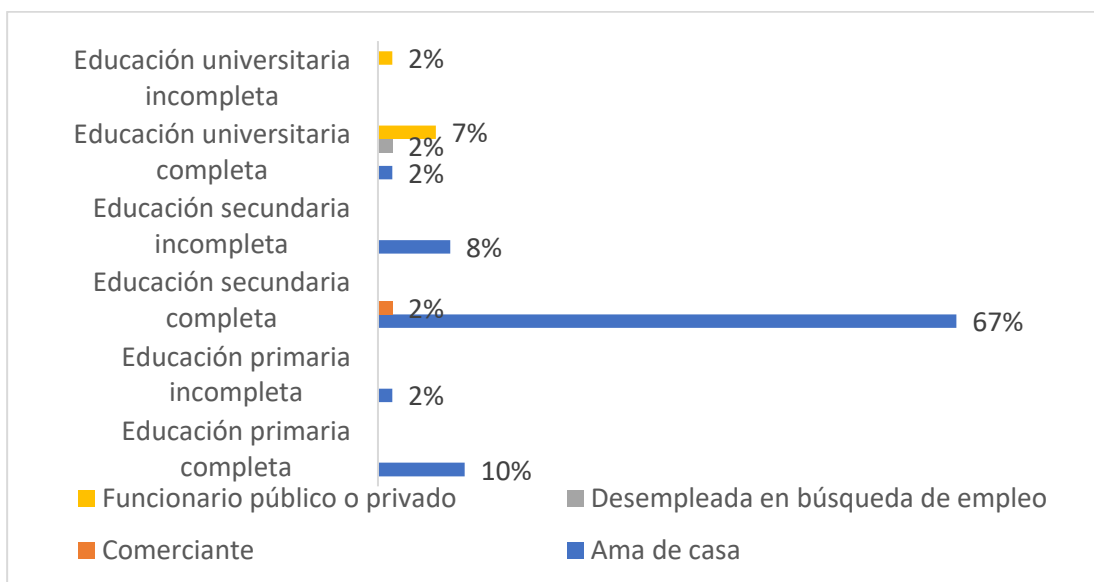
**Figura 3.** Estado civil y etnia de los beneficiarios



**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

En relación con la educación de los beneficiarios, 40 beneficiarios han completado sus estudios secundarios, seguido por un 10% que ha finalizado la educación primaria. El resto indica que su educación es inconclusa, mientras que algunos poseen estudios universitarios. En cuanto a la ocupación, 53 se identifican como amas de casa, seguido por el 8% que trabaja en el sector público o privado, la diferencia restante comprende a individuos desempleados en búsqueda de empleo y comerciantes (Figura 4).

**Figura 4.** Nivel educativo y ocupación de los beneficiarios

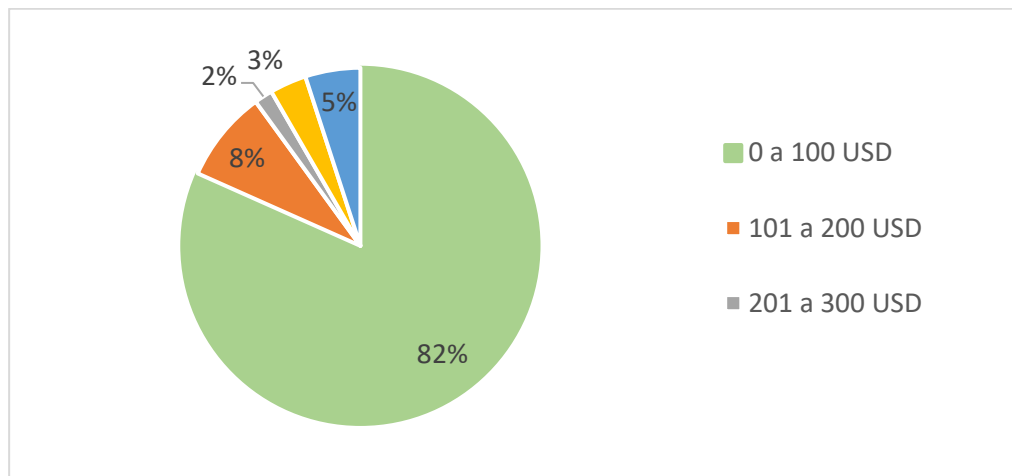


**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

Del mismo modo, concerniente a los ingresos promedio, 5 de cada 10 beneficiarios (82%) tiene un ingreso comprendido de 0 a 100 USD. En contraste, solo un 5% de los beneficiarios reporta

ingresos superiores a 4001 USD, siendo este grupo principalmente conformado por empleadas en el sector público o privado con recursos económicos más sustanciales (Figura 5).

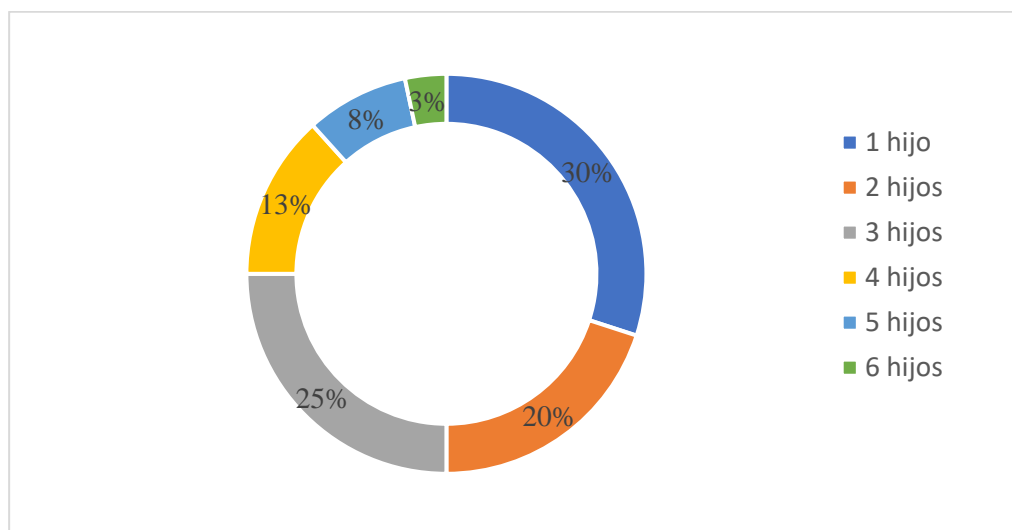
**Figura 5.** Ingreso promedio de los beneficiarios



**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

En lo que respecta a las cargas familiares, se observa que 2 de cada 10 de los participantes tiene un hijo, seguido por un 25% que tiene tres hijos. Asimismo, el 20% tiene dos hijos, mientras que el resto mantiene entre 4 y 6 hijos a su cuidado (Figura 6).

**Figura 6.** Número de hijos de los beneficiarios



**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

### **6.1. Objetivo 1: Describir la situación actual del servicio del proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" en la parroquia Selva Alegre.**

El primer objetivo específico se ha alcanzado mediante la aplicación de técnicas fundamentales, tales como la realización de entrevistas al personal encargado de brindar el servicio

y la revisión exhaustiva de documentos relevantes. Estas estrategias se han empleado con el propósito de obtener un conocimiento más profundo acerca de los detalles y características del servicio proporcionado en la parroquia.

Según información del personal que brinda atención, “Creciendo con Nuestros Hijos” (CNH) está orientado a la atención y cuidado de familias con niños de cero a tres años de edad y mujeres gestantes, implementado por el MIES. El servicio se enfoca en brindar orientación a través de consejerías en áreas clave como atención receptiva, estimulación prenatal, espacio de juego y aprendizaje, entornos protectores, salud y nutrición, para promover una libre expresión de emociones en los niños. Las consejerías son adaptadas a las realidades de cada una de las madres de familia (población objetivo) con el fin de brindar un mejor servicio.

El CNH es un proyecto que se viene implementando desde el año 1998 en la parroquia Selva Alegre del cantón Saraguro, provincia de Loja, el cual en cierto periodo contaba con la colaboración del GAD parroquial Selva Alegre. Desde el año 2013 hasta el 2023 es ejecutado por el MIES con colaboración a través de convenios marcos con el Ministerio de Salud (MS) para controles de salud de madres gestantes y niños, el Ministerio de Educación (MINEDUC) para la continuidad educativa a niños que salen del CNH y Registro Civil para el registro de la cédula de los niños.

En la parroquia Selva Alegre, tres educadoras y una coordinadora territorial llevan a cabo las labores de atención y supervisión del proyecto, respectivamente. El contrato de este personal se rige por la Ley Orgánica del Servicio Público (Losep). Adicional, el personal recibe capacitaciones continuas en temas relacionados con el Desarrollo Infantil Integral:

- Salud y nutrición
- Prevención de violencia
- Interculturalidad
- Seguridad
- Herramientas pedagógicas
- Primera Infancia
- Psicología
- Medicina



Las educadoras en la parroquia tienen a su cargo un grupo total de 60 beneficiarios<sup>1</sup>, divididos según sus rangos de edad: 0 a 1 año, 1 a 2 años, 2 a 3 años y 3 a 4 años. Para iniciar el servicio, las educadoras reciben información de la coordinadora del proyecto, quien les notifica acerca de las madres gestantes o familias con niños de 0 a 3 años en situación de vulnerabilidad, posteriormente las educadoras realizan visitas para ofrecer el servicio. Se llevan a cabo visitas domiciliarias de acuerdo a los diferentes barrios de la parroquia donde estas se encuentren, acordando los horarios y días de atención en colaboración con las familias, así mismo, estas consejerías se realizan de manera individual (30 minutos) y también grupal (una hora), (Tabla 2).

**Tabla 2.** Distribución de usuarios y barrios según las educadoras familiares

<b>Educadoras</b>	<b>Sectores a cargo</b>	<b>Número de usuarios</b>
1	Centro de la parroquia.	13
2	San Luis, Suro, Guazhacorrall, Yubirpamba, San Vicente.	17
3	Carapalí, Centro de la parroquia.	30
<b>Total</b>		<b>60</b>

**Nota:** Información obtenida en base a la entrevista realizada a las educadoras familiares de la parroquia Selva Alegre. Elaboración propia.

El servicio a través de las diferentes gestiones presenta los siguientes resultados:

**Técnica Inicial:** en la actualidad esta gestión no cuenta con participación de mujeres embarazadas o niños de nuevo ingreso, solo cuentan con madres y familias de niños de 1 a 3 años (60 beneficiarios).

**Consejería familiar:** estas consejerías se brindan una vez a la semana con una duración de 30 min por cada niño o mujer gestante; en el promedio cada mes se han realizado 240 consejerías, 1440 en seis meses y un total aproximado de 2880 al año.

**Participación familiar y comunitaria:** las consejerías familiares las realizan de acuerdo al barrio donde se encuentren, una vez a la semana con una duración de una hora uniendo grupos de 6 niñas y niños de 19 a 24 meses con sus familias y grupos de hasta 10 niñas y niños de 25 meses a 3 años con sus familias. Los encuentros comunitarios no se realizan.

**Riesgos y entornos protectores:** en esta gestión han creado espacios físicos, juguetes e instrumentos para la protección de los niños y niñas.

<sup>1</sup> Según el Mies cada educadora debe tener a su cargo de manera concentrada 45 o dispersa 35 niños y niñas, incluido madres gestantes. Las educadoras de la parroquia se sitúan en la unidad de atención concentrada (45), sin embargo, no existe el suficiente número de usuarios en la parroquia, por lo que las educadoras complementan el número de beneficiarios con los de parroquias vecinas (San Antonio de Manú y LLuzhapa).

**Seguimiento y acompañamiento territorial:** los seguimientos y acompañamientos por parte de la coordinadora territorial no han sido frecuentes, pues no han sido bimensuales a la totalidad de la cobertura de los 60 beneficiarios.

**6.2. Objetivo 2. Medir la percepción de la calidad del servicio brindado por el proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos", durante el primer semestre del año 2023.**

Seguidamente se presentan los datos obtenidos tras la aplicación de la encuesta, la cual para evaluar cada una de las gestiones del servicio fue adaptada al método SERVPERF. El análisis de los resultados se presenta en correlación con las gestiones definidas en la Norma Técnica de Servicio CNH.

Para saber la confiabilidad del instrumento de evaluación, se llevó a cabo un pilotaje con 30 usuarios y se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, dando un resultado de este cálculo un valor del 86 %, lo que indica que el instrumento es confiable.

**Técnica Inicial**

La evaluación de técnica inicial obtuvo un promedio general de 3,84 sobre 5 puntos, con un porcentaje del 77 % que indica que los beneficiarios expresaron que el servicio fue bueno. Los ítems 3 y 4 relacionados con la información e integración en el proyecto se encuentran con valores de 4 sobre 5. Los ítems 3 y 4 que abarcan la aplicación de la ficha de vulnerabilidad y la realización de seguimientos sobre la calidad de la información proporcionada se encuentran con un porcentaje inferior situado entre 75% y 63 % del total de la población (Tabla 3).

**Tabla 3.**Resultado de la gestión de técnica inicial

<b>Afirmaciones</b>	<b>Valor Promedio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Valor Cualitativo de la percepción</b>
<b>I1</b>	4,15	83%	Bueno
<b>I2</b>	4,28	86%	Bueno
<b>I3</b>	3,77	75%	Regular
<b>I4</b>	3,17	63%	Regular
<b>Promedio general</b>	3,84	77%	Bueno

**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

**Consejería Familiar**

La evaluación de la segunda gestión tiene un promedio de 4,37 sobre 5 puntos. El 87 % expresa estar de acuerdo con todas las afirmaciones proporcionadas y consideran que las asesorías llevadas a cabo en el hogar con los miembros de la familia son buenas (Tabla 4).

**Tabla 4.** Resultado de la gestión de consejería familiar

<b>Afirmaciones</b>	<b>Valor Promedio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Valor Cualitativo de la percepción</b>
<b>I5</b>	4,28	86%	Bueno
<b>I6</b>	4,37	87%	Bueno
<b>I7</b>	4,33	87%	Bueno
<b>I8</b>	4,35	87%	Bueno
<b>I9</b>	4,48	90%	Muy bueno
<b>I10</b>	4,50	90%	Muy bueno
<b>I11</b>	4,40	88%	Bueno
<b>I12</b>	4,20	84%	Bueno
<b>I13</b>	4,37	87%	Bueno
<b>I14</b>	4,45	89%	Bueno
<b>Promedio general</b>	4,37	87%	Bueno

**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

### **Participación Familiar y Comunitaria**

La evaluación de la tercera gestión, obtiene una calificación promedio de 4,30 sobre 5 puntos. Los ítems mejor valorados corresponden al I15 y I16, con un porcentaje de 88 % y 87 %. Los ítems siguientes revelan que ha existido una limitada frecuencia de encuentros familiares. Sin embargo, el 86% indica que las asesorías relacionadas con la familia han sido buenas (Tabla 5).

**Tabla 5.** Resultado de la gestión de participación familiar y comunitaria

<b>Afirmaciones</b>	<b>Valor Promedio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Valor Cualitativo de la percepción</b>
<b>I15</b>	4,40	88	Bueno
<b>I16</b>	4,35	87	Bueno
<b>I17</b>	4,20	84	Bueno
<b>I18</b>	4,27	85	Bueno
<b>Promedio general</b>	4,30	86	Bueno

**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

### **Riesgos y Entornos Protectores**

La valoración de la gestión de riesgos y entornos protectores ha logrado una puntuación de 4,47 sobre 5 puntos del total de los 4 ítems propuestos. El 89% refleja satisfacción por parte de los beneficiarios, indicando que el servicio ha sido bueno generalizado con todos los aspectos abordados en esta gestión (Tabla 6).

**Tabla 6.** Resultado de la gestión de riesgos y entornos protectores

Afirmaciones	Valor Promedio	Porcentaje	Valor Cualitativo de la percepción
I19	4,38	88%	Bueno
I20	4,57	91%	Muy bueno
I21	4,53	91%	Muy bueno
I22	4,38	88%	Bueno
<b>Promedio general</b>	<b>4,47</b>	<b>89%</b>	<b>Bueno</b>

**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

### **Seguimiento y Acompañamiento Territorial**

La gestión de seguimiento y acompañamiento territorial han recibido la valoración más baja, obteniendo una puntuación de 3,01 sobre 5. El 60 % refleja un estado del servicio regular y sugiere la percepción de una falta de continuidad en el seguimiento y acompañamiento por parte de la coordinadora territorial (Tabla 7).

**Tabla 7.** Resultado de la gestión de seguimiento y acompañamiento territorial

Afirmaciones	Valor Promedio	Porcentaje	Valor Cualitativo de la percepción
I23	3,10	62%	Regular
I24	2,92	58%	Regular
<b>Promedio general</b>	<b>3,01</b>	<b>60%</b>	<b>Regular</b>

**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

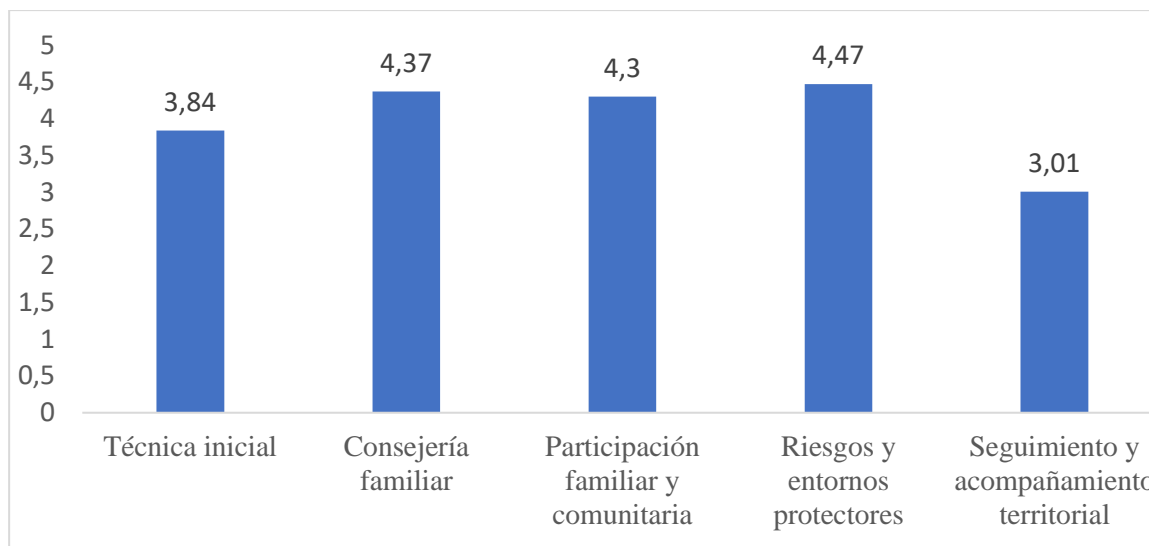
### **Valoración de la percepción final de la calidad del servicio del proyecto CNH**

Para realizar el cálculo general se procedió a realizar el siguiente procedimiento:

Como primer cálculo se presenta las estimaciones de las valoraciones de cada uno de los ítems y todas las dimensiones del servicio.

La percepción promedio de todas las gestiones obtiene una calificación de 4 sobre 5 puntos, estando de acuerdo los beneficiarios con el servicio proporcionado. La gestión mejor valorada fue la gestión de riesgos y entornos protectores con un promedio de 4,47 sobre 5 puntos y las menos valoradas fueron la gestión inicial y el seguimiento territorial con un rango de calificación de 3 sobre 5 puntos (Figura 7).

**Figura 7.** Promedio de la percepción de la calidad de las gestiones del servicio

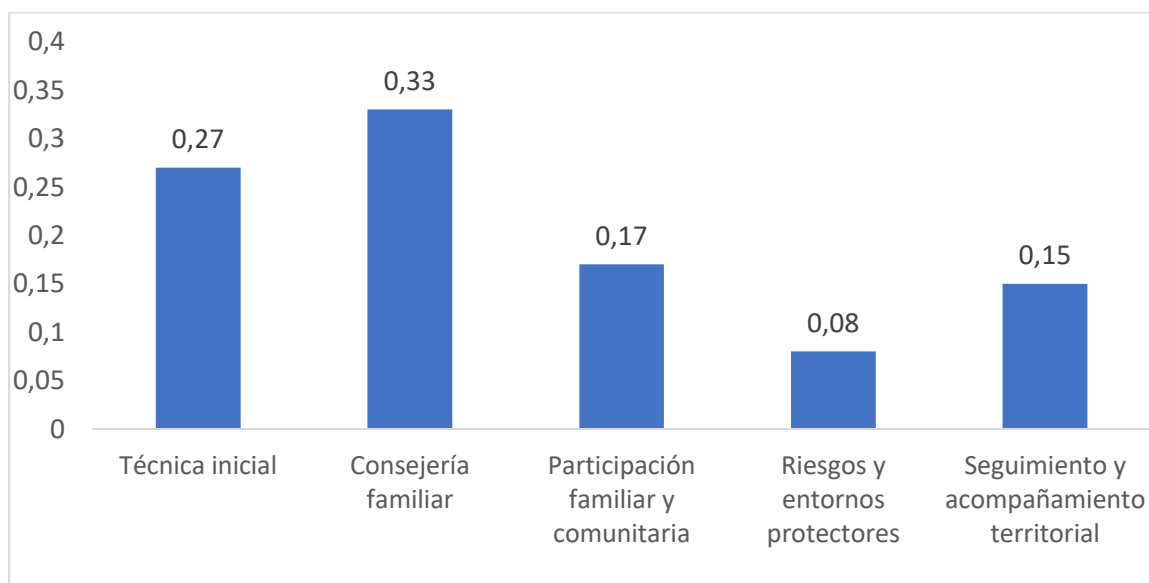


**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

De la misma manera, se procedió a realizar las valoraciones concernientes al nivel de importancia (peso) de cada una de las gestiones del servicio.

Los beneficiarios estiman que la gestión de consejería familiar tiene mayor peso, recibiendo un puntaje de 0,33 sobre 1, seguido de un 0,27 de técnica inicial, la siguiente 0,17, la quinta gestión 0,15 y riesgos protectores la menos valorada con un peso de 0,08 (Figura 8).

**Figura 8.** Nivel de importancia de las gestiones del servicio



**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Elaboración Propia.

Finalmente, con los datos resultantes se procedió a realizar los cálculos mediante la fórmula de SERVPERF, donde indica que la percepción de la calidad es el resultante de la suma del

promedio de la valoración de todas las gestiones por el grado de importancia que tienen estas, en la Tabla 8 se presentan los resultados generales de cada una de las gestiones del servicio y la valoración final de la percepción de la calidad del servicio.

El servicio en general ha sido calificado con una puntuación total de 4,02 sobre 5 puntos, reflejando un consenso general de aprobación entre los beneficiarios hacia el servicio ofrecido. No obstante, las gestiones de riesgos y entornos protectores, con una valoración general ( $P_{ij} * W_j$ ) de 0,37, y el seguimiento y acompañamiento territorial, con una valoración general ( $P_{ij} * W_j$ ) de 0,45, han obtenido las calificaciones más bajas, teniendo así una menor importancia y valoración en la percepción de los beneficiarios. Por otro lado, la consejería familiar ha sido la mejor apreciada, con una puntuación promedio ( $P_{ij}$ ) de 4,37 sobre 5 y un nivel de importancia ( $W_j$ ) de 0,33 (Tabla 8).

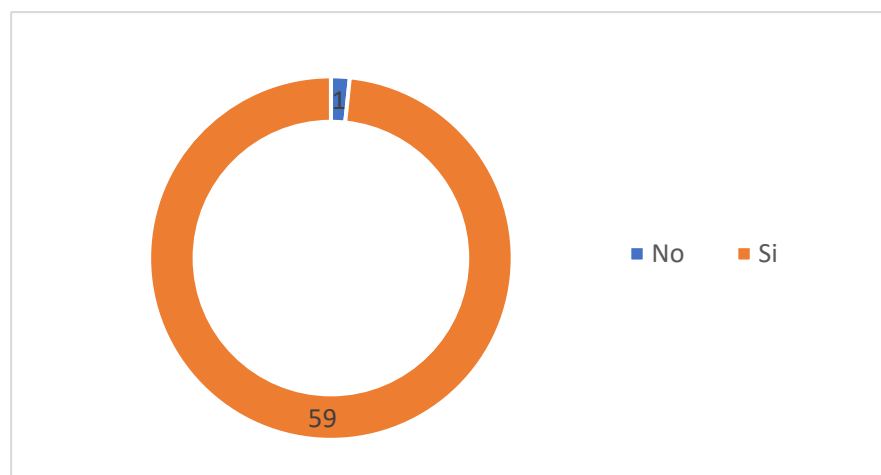
**Tabla 8.** Valoración final de la calidad del servicio

<b>Gestiones</b>	<b><math>P_{ij}</math></b>	<b><math>W_j</math></b>	<b><math>P_{ij} * W_j</math></b>
Técnica inicial	3,84	0,27	1,02
Consejería familiar	4,37	0,33	1,46
Participación familiar y comunitaria	4,30	0,17	0,72
Riesgos y entornos protectores	4,47	0,08	0,37
Seguimiento y acompañamiento territorial	3,01	0,15	0,45
<b>Percepción final de la calidad (Cuantitativa)</b>			<b>4,02</b>
<b>Percepción final de la calidad (Cualitativa)</b>			<b>Bueno</b>

**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Investigación propia

Como último dato se ha preguntado a los usuarios si recomiendan o no el servicio a otras familias, a lo que 9 de cada 10 mencionaron que recomiendan el servicio (Figura 9).

**Figura 9.** Recomendación del servicio



**Nota:** Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los beneficiarios. Investigación propia

Para profundizar la investigación, se ha utilizado la prueba Z, a fin de comparar los resultados de calidad de los CDI de la zona urbana de Loja (93%) que se tratan en el apartado de antecedentes y CNH Selva Alegre (80%), donde el resultado final de la métrica es menor que el nivel de significancia (5%), por tanto, se rechaza la hipótesis nula y con 95 % de confianza se afirma que la calidad percibida en CNH es menor que la calidad de los CDI de la zona urbana de Loja.

**Figura 10.** Prueba Z

<b>P</b>	0,8		ho: 80% ≥ 93%
<b>Po</b>	0,93		ha: 80% < 93%
<b>N</b>	60		
<b>Z</b>	-3,95		
<b>Valor P</b>	0,000040		

**Nota:** Elaboración propia

La presentación de esta información confirma de manera concluyente el cumplimiento del segundo objetivo, que se enfoca en la medición de la calidad. La diversidad de datos recopilados y su análisis detallado proporcionan una perspectiva integral sobre la eficacia y la percepción de los beneficiarios en relación con el servicio brindado por el proyecto CNH.

### **6.3. Objetivo 3: Proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio proporcionado por el proyecto Creciendo con Nuestros Hijos.**

Avanzando con el tema, luego de la información obtenida en base a la recolección de datos del primer y segundo objetivo específico de la presente investigación, se ha identificado ciertas deficiencias en las gestiones del servicio, lo que resaltan la necesidad de que se realice una propuesta de mejoras estructurado y específico para abordar las problemáticas encontradas.

#### ***Propuesta de mejora.***

##### **Problema**

En las 5 gestiones que se basa el servicio se ha encontrado deficiencias que afectan directamente a la calidad del servicio CNH. Dado que el proyecto es una política para mitigar la desnutrición infantil en todo el país, el servicio debería ser de calidad. Sin embargo, al ser influenciada por la eficiencia del personal y la manera en la que éstas brindan el servicio, hace que existan fallos en la implementación. Es por ello que se necesita un personal capacitado y experto en las áreas de educación inicial, así como también la implementación de nuevas estrategias para

que las consejerías brindadas sean más productivas y motiven a las madres y familias a promover el desarrollo integral de los niños y niñas.

### **Objetivo General**

Mejorar la efectividad del proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" mediante el diseño e implementación de estrategias alineadas con las gestiones del servicio, en la parroquia Selva Alegre, cantón Saraguro, provincia de Loja, año 2024.

### **Objetivos específicos**

- ❖ Designar actores responsables de la ejecución y financiamiento de las estrategias del servicio.
- ❖ Fortalecer el control y seguimiento en todas las etapas de la gestión del servicio para garantizar su eficacia.

### **Estrategias**

#### **1. Estrategias para la Gestión de Técnica Inicial**

- **Utilización de recursos tecnológicos:** utilizar herramientas o sistemas informáticos que faciliten el seguimiento y control de la calidad de la información a los nuevos usuarios.

Actividades:

A1. Implementar una aplicación móvil o plataforma en línea para la recopilación de información de nuevos integrantes del CNH.

A2. Brindar capacitación sobre el uso de la aplicación o plataforma en línea a los beneficiarios y al personal del servicio.

- **Desarrollar materiales educativos:** crear material educativo de apoyo para los beneficiarios.

Actividades:

A3. Proporcionar trípticos, guías o vídeos informativos acerca del desarrollo de los niños y niñas.

A4. Garantizar que la información esté disponible en diferentes formatos e idiomas.

#### **2. Estrategias para la gestión de Consejería Familiar**

- **Capacitación continua del personal:** realizar capacitación mensual para educadoras familiares para reformar habilidades, conocimientos y mantenerse al día con los métodos de educación actuales.

Actividades:



A5. Organización de talleres y seminarios.

A6. Facilitar el uso de recursos de aprendizaje.

A7. Fomentar la participación en reuniones y eventos relevantes.

### **3. Estrategias para la gestión de participación familiar y comunitaria**

- **Promover la participación familiar y comunitaria:** involucrar a la familia en el proceso de asesoramiento para mejorar la eficacia y participación del usuario.

Actividades:

A8. Organizar sesiones grupales periódicas con la familia.

A9. Proporcionar recursos educativos para la familia.

- **Implementación de eventos familiares y comunitarios:** organización de eventos familiares y comunitarios para fortalecer los vínculos familiares y comunitarios.

Actividades:

A10. Celebrar festivales o ferias comunitarias.

A11. Coordinar actividades recreativas familiares que incluyan sesiones de formación.

- **Creación de grupos de apoyo para padres y familias:** crear grupos de apoyo donde los padres y familias puedan compartir sus experiencias.

Actividades:

A12. Promover la creación de redes de apoyo entre padres y familias.

### **4. Estrategias para la gestión de Riesgos y Entornos Protectores**

- **Apoyo psicosocial:** ayudar a las madres y familias a manejar la ansiedad, el estrés, y otras emociones relacionadas con la desnutrición infantil o la frustración y la culpa.

Actividades

A13. Realizar talleres de habilidades emocionales.

### **5. Estrategias para la gestión de Acompañamiento y Seguimiento Territorial**

- **Retroalimentación y comunicación efectiva:** fomentar la comunicación abierta y efectiva para obtener retroalimentación de las consejerías.

Actividades:

A14. Crear canales para que los beneficiarios reporten molestias y problemas.

A15. Realizar reuniones periódicas de retroalimentación de consejerías.

A16. Implantar un sistema de sugerencias de mejora.

- **Incentivos y reconocimientos:** motivar al personal a través de incentivos y reconocimientos.

Actividades:

A17. Establecer actividades de reconocimiento del desempeño.

A18. Ofrecer incentivos monetarios o no monetarios.

**Matriz de Estrategias**

<b>Gestiones</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Actores involucrados</b>	<b>Indicadores</b>
Técnica Inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A1. Implementar una aplicación móvil o plataforma en línea para la recopilación de información de nuevos integrantes del CNH.</li> <li>➤ A2. Brindar capacitación sobre el uso de la aplicación o plataforma en línea a los beneficiarios y al personal del servicio.</li> <li>➤ A3. Proporcionar trípticos, guías o videos informativos acerca del desarrollo de los niños y niñas.</li> <li>➤ A4. Garantizar que la información esté disponible en diferentes formatos e idiomas.</li> </ul>	<p>Software. Internet. Computadora. Teléfono celular. Proyector. Trípticos. Expertos en tecnología. Expertos en temas de diseño gráfico. Expertos en temas de cuidados, salud y nutrición en la primera infancia. Radio.</p>	<p><b>Instituciones financieras:</b> MIES, GAD parroquial Selva Alegre. <b>Instituciones operativas:</b> MIES, Ministerio de Salud. <b>Otros:</b> coordinadora territorial, educadoras familiares, madres, familias y comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de nuevos usuarios que utilizan la aplicación o plataforma.</li> <li>• Porcentaje de beneficiarios y personal capacitado sobre el uso de la aplicación o plataforma.</li> <li>• Número de materiales descargados o visualizaciones.</li> <li>• Participación activa en las sesiones de formación.</li> <li>• Evaluar la disponibilidad y accesibilidad de la información digital y física.</li> </ul>
Consejería Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A5. Organización de talleres y seminarios.</li> <li>➤ A6. Facilitar el uso de recursos de aprendizaje.</li> <li>➤ A7. Fomentar la participación en reuniones y eventos relevantes.</li> </ul>	<p>Sala de uso múltiple del GAD parroquial Selva Alegre. Especialistas en temas de desarrollo infantil integral. Especialista en temas de primeros auxilios.</p>	<p><b>Instituciones financieras:</b> MIES, GAD parroquial Selva Alegre. <b>Instituciones operativas:</b> MIES, UPC Selva Alegre, Bomberos, Subcentro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de participantes que asisten a talleres y seminarios.</li> <li>• Número de participantes que incorporan los aprendizajes en las consejerías.</li> </ul>

		Especialista en violencia intrafamiliar. Material didáctico.	Selva Alegre, GAD parroquial Selva Alegre. <b>Otros:</b> coordinadora territorial Educadoras familiares, madres, familias y comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de participantes que asisten a reuniones o eventos.</li> </ul>
Participación Familiar y Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A8. Organizar sesiones grupales periódicas con la familia.</li> <li>➤ A9. Proporcionar recursos educativos para las familias.</li> <li>➤ A10. Celebrar festivales o feria comunitaria.</li> <li>➤ A11. Coordinar actividades recreativas familiares que incluyan sesiones de formación.</li> <li>➤ A12. Promover la creación de redes de apoyo entre padres y familias.</li> </ul>	Sala de uso múltiple del GAD parroquial Selva Alegre. Materiales educativos impresos o digitales. Material didáctico. Especialistas en temas de desarrollo infantil integral. Celular. Redes sociales (whatsapp).	<b>Instituciones financieras:</b> MIES, GAD parroquial Selva Alegre. <b>Instituciones operativas:</b> escuela “Francisco Arias”, colegio “Vicente Bastidas Reinoso”, MIES, GAD parroquial Selva Alegre, Subcentro Selva Alegre. <b>Otros:</b> coordinadora territorial, educadoras familiares, madres, familias y comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa de las familias en las sesiones grupales.</li> <li>• Utilización de recursos educativos por parte de las familias.</li> <li>• Participación de las familias en festivales o ferias comunitarias.</li> <li>• Participación de las familias en actividades recreativas.</li> <li>• Participación en redes y apoyo de padres y familias.</li> </ul>
Riesgos y Entornos Protectores	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A13. Realizar talleres de habilidades emocionales.</li> </ul>	Sala de uso múltiple del GAD parroquial Selva Alegre. Profesionales especializados en psicología y salud emocional. Recursos audiovisuales	<b>Instituciones financieras:</b> MIES, GAD parroquial Selva Alegre. <b>Instituciones operativas:</b> MIES, GAD parroquial Selva Alegre, Subcentro Selva Alegre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa de madres y familias en talleres de habilidades emocionales.</li> </ul>

			<b>Otros:</b> MIES, coordinadora territorial, educadoras familiares, madres, familias y comunidad.	
Seguimiento y Acompañamiento Territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A14. Crear canales para que los beneficiarios reporten molestias y problemas.</li> <li>➤ A15. Realizar reuniones periódicas de retroalimentación de consejerías.</li> <li>➤ A16. Implementar un sistema de sugerencias de mejora.</li> <li>➤ A17. Establecer actividades de reconocimiento del desempeño.</li> <li>➤ A18. Ofrecer incentivos monetarios o no monetarios.</li> </ul>	<p>Sala de uso múltiple del GAD parroquial Selva Alegre.</p> <p>Redes sociales (Facebook, whatsapp, página web del MIES).</p> <p>Plataforma digital de sugerencias.</p> <p>Expertos en tecnología.</p>	<p><b>Instituciones financieras:</b> MIES, GAD parroquial Selva Alegre.</p> <p><b>Instituciones operativas:</b> MIES, GAD parroquial Selva Alegre,</p> <p><b>Otros:</b> coordinadora territorial, educadoras familiares, madres, familias y comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de reportes de los usuarios.</li> <li>• Participación activa de los beneficiarios.</li> <li>• Cantidad de sugerencias recibidas.</li> <li>• Número de reconocimientos realizados.</li> <li>• Aceptación y eficacia de los incentivos ofrecidos.</li> </ul>

**Tabla 9.** Cronograma de Actividades

Gestiones	Actividades	Tiempo de ejecución																																																		
		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7				Mes 8				Mes 9				Mes 10				Mes 11				Mes 12						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	A1			X	X	X																																														
	A2						X	X																																												
	A3							X	X	X														X																												
	A4						X	X	X																																											
2	A5	X								X								X						X						X																						
	A6		X								X							X						X						X																						
	A7					X												X							X																											
3	A8																X												X																							
	A9		X				X				X					X					X				X				X								X															
	A10																							X					X	X																						
	A11																X				X																															
	A12																	X											X																							
4	A13															X												X																								
5	A14																X											X																								
	A15																X											X																								
	A16				X	X	X	X																																												
	A17			X				X				X				X							X				X			X																						
	A18			X				X				X				X							X				X			X																						

Nota: Elaboración propia

## 7. Discusión

A continuación, se discuten los resultados obtenidos en el marco del proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos", en la parroquia Selva Alegre.

Hay que destacar la importancia del cuidado y atención de los niños de 0 a 3 años, así como también los proyectos que se realizan a beneficio de estos. (León, 2019) menciona que el desarrollo integral de una persona se despliega a lo largo de toda su vida y se ve influenciado por factores ambientales, históricos, sociales y culturales; la educación inicial es una herramienta significativa para reducir desigualdades y fomentar el progreso educativo en general.

De igual manera, un estudio adicional realizado por Romero y Parrales (2019) subrayan la trascendencia del proyecto CNH en el desarrollo integral de los niños. Evidenciando una correlación altamente positiva entre la participación en el CNH y el nivel de desarrollo motor fino de los niños. Asimismo, destaca que la mediación familiar juega un papel fundamental como factor clave para garantizar la protección integral de la infancia, demostrando así la importancia no solo del entorno del CNH, sino también de la participación activa de las familias en el proceso de desarrollo infantil para lograr resultados más efectivos y mejorar su bienestar familiar.

### **7.1. Objetivo 1: Describir la situación actual del proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" en la parroquia Selva Alegre.**

La revisión documental y la información primaria extraída de cada una de las educadoras exceptuando a la coordinadora territorial, reemplazada por un delegado. Generó evidencia relevante.

EL servicio se encuentra desarrollando de lunes a viernes de manera permanente con lapsos de vacaciones de 15 días en diciembre y marzo. Las consejerías son brindadas por tres educadoras de la localidad y realizan las visitas domiciliarias al total de la población beneficiaria de manera individual una vez cada semana con una duración de 30 minutos y un encuentro familiar a la semana con una duración de una hora.

Del total de la población beneficiaria el 97% son las madres quienes desempeñan la labor de cuidado y crianza de los niños, de las cuales el 94% son de etnia mestiza y el resto está representado por madres indígenas, lo cual da a notar la existencia de diversidad cultural dentro del servicio. A pesar de que la parroquia posee un porcentaje bajo de personas indígenas, es importante señalar que la inclusión cultural que existe en este proyecto motiva a que las personas

participen de manera activa en diferentes proyectos relacionados con los niños, ya que esto les permite tener una mejor convivencia y por ende mejorar su calidad de vida (Wallpak, 2021).

También, se ha encontrado que para brindar el servicio las educadoras se basan en una norma técnica del año 2019, que es 4 años más antigua a la actual que consta en la página del MIES, las actividades que llevan a cabo varían, ya que, contienen actividades diferentes a las que se disponen en la norma técnica actual del año 2023.

La norma anterior cuenta con 7 gestiones: técnica inicial, consejería familiar para la protección integral de la primera infancia, realizaciones y atenciones, participación familiar y comunitaria, articulación intersectorial para la atención integral, talento humano y administrativa. Y la norma actual cuenta con 9 gestiones: técnica inicial, consejería familiar, participación familiar y comunitaria, articulación intersectorial para la protección integral, riesgos y entornos protectores, talento humano, administrativa, evaluación y seguimiento y acompañamiento territorial. Gestiones de las cuales varía en actividades como la aplicación de la ficha de vulnerabilidad, requisitos de ingreso, consideraciones geográficas, control por parte de coordinadora territorial, actividades que realizan con los niños, entre otros.

A parte, se notó que la mayoría de los beneficiarios antes del ingreso a CNH no tenían conocimiento de la existencia e importancia del proyecto, pues en su mayoría, se involucraban principalmente por motivos de ayuda social o económica, lo que da a notar que no existe la suficiente difusión o promoción del CNH en la parroquia. Este es un problema que también encontró López (2024) en la evaluación de la calidad del servicio de los CDI en la zona urbana del cantón Loja año 2023. Siendo un problema que incide en el objeto de la política de Desarrollo Infantil Integral empleada para disminuir la desnutrición infantil en el país (MIES, 2013).

Adicionalmente, se pudo apreciar la ausencia de encuentros comunitarios, lo que indica que no se está sensibilizando a las autoridades locales acerca de la crucial importancia de la primera infancia, factor que también restringe el óptimo desarrollo del servicio. Por último, se registran quejas por parte de las educadoras en relación con la remuneración, ya que señalan que el salario actual que reciben no es suficiente para cubrir sus gastos personales y pagos de movilización. En algunos casos, también se menciona la falta de material didáctico para llevar a cabo actividades con los niños, obligando a las educadoras a utilizar parte de su salario para cubrir estos gastos adicionales.



## **7.2. Objetivo 2: Medir la percepción de la calidad del servicio brindado por el proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos", durante el primer semestre del año 2023.**

La calidad de un servicio garantiza la satisfacción del usuario o cliente. Es por ello que la calidad se construye pensando en los usuarios, de manera que se comprenda sus necesidades para con ello emplear un bien o un servicio que supere sus expectativas; la exposición de bienes y servicios de calidad crea una satisfacción y confianza en el usuario que hace que se fomente la continuidad de la oferta y demanda (Izquierdo, 2021).

Tras la aplicación de la encuesta y analizar la valoración del servicio general por parte de los beneficiarios, se identificaron varios aspectos significativos:

En las 5 gestiones que se basa el servicio, se destaca que las gestiones de técnica inicial y seguimiento y acompañamiento territorial que están relacionadas con el control del servicio recibieron apreciaciones bajas de 3 sobre 5 puntos, lo que indica una percepción de insatisfacción en las madres y familias, quienes calificaron el servicio como regular. Este hallazgo expone que existen desperfectos en estas gestiones que afectan la eficiencia y efectividad del proyecto. Este es un problema que a largo plazo puede afectar a la salud y desarrollo de los niños y niñas, quienes son los protagonistas y beneficiarios directos de esta propuesta.

Las gestiones que menos grado de importancia recibieron fueron principalmente riesgos y entornos protectores, seguimiento y acompañamiento territorial y técnica inicial con calificaciones de entre 0,08 y 0,17 de 1 punto, lo que crea una brecha entre la necesidad y la satisfacción del servicio, que se ve influenciada por como el personal desempeña su labor en las consejerías. Si bien es cierto cada una de las gestiones tienen una función en específico, al momento de ser apreciadas los usuarios se sienten desmotivados y desinteresados con estas gestiones.

En el caso de las gestiones de técnica inicial y seguimiento la coordinadora territorial juega un papel importante dentro del servicio CNH, pues al tener la responsabilidad de controlar y dar seguimiento a las consejerías, está monitoreando y asegurando un servicio de calidad, sin embargo, se registra una limitada participación de ésta. Juran (1988) señala que la calidad se encuentra en un ciclo compuesto por tres etapas: planificación, control y mejora. La planificación se realiza antes de que las operaciones se ejecuten, el control es el seguimiento de las operaciones y la mejora es la identificación de oportunidades. Es así que para ofrecer un servicio de calidad se debe plantear un plan, el cual sirve como guía para la implementación efectiva del proyecto; seguido de esto el control de la gestión, que lo desarrolla la coordinadora territorial, permitirá conocer si se está

cumpliendo los objetivos planteados o no; y con ello se dará paso a la identificación de fallas o acciones que requieren de mejoras para optimizar la efectividad del desarrollo del proyecto.

Así mismo, Juran resalta que la evaluación o seguimiento del rendimiento actual de un servicio o producto en comparación con los objetivos establecidos es necesario para lograr la calidad. Este control de calidad se enfoca en supervisar las actividades y asegurar que se cumplan con los objetivos establecidos. En este sentido, el control es fundamental para determinar la efectividad de las consejerías, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio. Por lo tanto, el acompañamiento y seguimiento deben llevarse a cabo de manera continua, ya que es favorable para el logro de los objetivos y la mejora constante en la aplicación de las gestiones del servicio.

La apreciación final de la calidad del servicio tuvo una puntuación final de 4,02 sobre 5, indicando que las consejerías recibidas han sido buenas. A pesar de que la gestión de riesgos y entornos protectores es la mejor valorada con una puntuación de 4,47 sobre 5, los beneficiarios no perciben que la gestión sea tan importante como la consejería familiar, quien, a pesar de tener un promedio de 4,37 sobre 5, tiene un grado de importancia de 0,33 puntos de 1, mostrando que las consejerías realizadas en familia han satisfecho necesidades relacionadas con la crianza, salud y nutrición de los niños.

Al comparar estadísticamente resultados de la puntuación final del trabajo de investigación de Lopez (2024), se destaca la diferencia de 10 puntos porcentuales de calidad respecto al presente trabajo, lo que deja al descubierto la existencia de deficiencias que afectan de manera directa al servicio. A pesar que son proyectos dirigidos a la misma población objetivo, los porcentajes de percepción de calidad varían, destacando la necesidad de mayor monitoreo, para garantizar que estos proyectos sean efectivos y no existan brechas en la implementación y cumplimiento de los objetivos planteados. Crosby menciona que para tener calidad se debe poseer la capacidad de ofrecer un servicio que satisfaga la necesidad del usuario, todo debe hacerse bien a la primera y debe promoverse una gestión cero defectos.

Por otro lado, hay que considerar el tema de la salud de los niños, que también es un elemento fundamental dentro de este asunto, asociándola con la calidad se recrea un tema relevante en la actualidad. En el sector salud se introducen cuatro principios rectores: equidad, eficiencia, eficacia y eficiencia, los cuales guían a que se presten servicios confiables, seguros y oportunos,

satisfaciendo así necesidades colectivas, que hace que se fomente la mitigación de problemas sociales (Ramón et al., 2021).

A pesar de las disposiciones de la Constitución de la República, la primera infancia no está obligada a participar en servicios de desarrollo infantil, lo que representa una amenaza hacia el desarrollo integral de los niños. Estudios revelan que un ambiente positivo en la primera infancia tiene un impacto significativo durante el ciclo vital; la generalización de los servicios y la integración de la salud y la educación básica, hace que la intervención temprana tenga un efecto positivo en los resultados educativos y sociales, contribuyendo a la reducción de las brechas socioeconómicas (León, 2019).

### **7.3. Objetivo 3: Proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio proporcionado por el proyecto Creciendo con Nuestros Hijos.**

Los resultados de los objetivos anteriores sirvieron como guía para identificar áreas específicas que requieren atención y mejora. De esta manera, se ha empleado estrategias y actividades para cada una de las gestiones que tiene el servicio CNH, las mismas que se encuentran basadas en la normativa legal propuesta.

Asimismo, se presenta un marco lógico y un cronograma respectivo para la realización sistemática de cada una de las actividades que se han planteado en el mismo. Las estrategias se han planteado con el fin de optimizar el servicio en cada una de sus gestiones, con el fin de que se pueda brindar una excelente atención a cada uno de los beneficiarios de la parroquia, que contribuirá al bienestar de los niños de 0 a 3 años quienes son el objeto principal de la existencia del proyecto CNH.

### **7.4. Objetivo General: Evaluar la percepción de la calidad del servicio ofrecido por el proyecto "Creciendo con Nuestros Hijos" en la parroquia Selva Alegre, cantón Saraguro, provincia de Loja, durante el año 2023.**

Con base en la información recopilada se puede evidenciar que el servicio que se ofrece en la parroquia de Selva Alegre se encuentra desarrollando de manera continua. La evaluación final de la calidad, con una puntuación de 4,02/5, destaca algunas deficiencias en diversas áreas administrativas, especialmente en la fase inicial relacionada con técnica inicial y en la fase final, seguimiento y acompañamiento territorial. Estos dos últimos aspectos obtuvieron puntuaciones bajas, destacando la falta de control y evaluación integral de las autoridades a cargo. Este hallazgo muestra la falta de compromiso de las autoridades para monitorear la implementación del servicio.

Es importante resaltar que, como servicio para niños vulnerables, se espera alcanzar la excelencia sin mayores contratiempos, asegurando que los niños puedan disfrutar de todos los beneficios del proyecto CNH.

## 8. Conclusiones

- La normativa utilizada para la prestación del servicio revela diferencia de años, lo cual genera incertidumbre y complica la coherencia de las actividades a realizar en cada una de las gestiones. Este desfase no sólo afecta la eficiencia y eficacia operativa del servicio, también afecta a los beneficiarios, es por ello, que se enfatiza la urgente necesidad de revisar y actualizar la normativa vigente para asegurar la continuidad, pertinencia y calidad de la prestación del servicio.

- La percepción final de la calidad el servicio obtuvo una valoración de 4,02, sobre 5, lo que refleja una operación buena en términos generales con un 80% que al ser comparada con un proyecto de similares características como son los CDI de la zona urbana del cantón Loja con un 93% de puntuación se puede concluir que la hipótesis nula es rechazada ya que la estadística de calidad que se percibe en esta investigación es menor que la calidad percibida de los CDI, pese a que son servicios de atención prioritaria.

- La participación del coordinador territorial en la implementación del servicio es limitada, lo que genera serias preocupaciones para la administración y la implementación de las consejerías. El seguimiento eficaz en la implementación no sólo es una parte importante del desarrollo productivo del proyecto, sino también un factor importante para mejorar la efectividad y maximizar el impacto positivo en el desarrollo de los niños.

- La constante falta de articulación intersectorial resalta un desafío crucial que afecta directamente la gestión de recursos y el desempeño del proyecto. La cooperación de diversas partes resulta ser un componente importante para promover el desarrollo de estrategias integrales de atención temprana.

## 9. Recomendaciones

- Recomendar a las autoridades a cargo de la planificación de las consejerías en el cantón revisar y clarificar los lineamientos para la prestación del servicio. Asegurar que el marco normativo esté alineado con las últimas actualizaciones permitirá una implementación más eficaz y acorde a las normas más recientes, mejorando la relevancia y legalidad del servicio.
- Sugerir a las autoridades encargadas de la planificación de servicios para la primera infancia la inspección continua de la eficiencia y calidad de los servicios. Con la ayuda de controles periódicos pueden detectar a tiempo posibles errores o deficiencias en la implementación de los proyectos. Esto facilitará la implementación de planes de mejora específicos para abordar eficazmente los problemas identificados, además, de que los servicios evolucionen de acuerdo con las necesidades cambiantes de las familias beneficiarias y cumplan con los estándares de calidad.
- Recomendar al MIES implementar canales de comunicación abiertos y regulares entre el coordinador territorial, encargados del control y los beneficiarios, para una comunicación activa y continua que promueva la comprensión profunda de las necesidades de cada familia. Además, promover la cooperación entre diferentes sectores para garantizar una mejor disponibilidad de recursos y actividades de proyecto más eficientes. Las dos acciones combinadas fortalecerán la implementación del proyecto y promoverán un enfoque más integral y eficaz para luchar contra la desnutrición infantil.
- Recomendar al MIES considerar la implementación del plan de mejoras propuesto, a fin de ejecutar de manera sistemática todas las actividades y así proporcionar un servicio más efectivo en la parroquia. El plan no solo busca optimizar la prestación del servicio, sino también mejorar sustancialmente la calidad de vida, centrándose especialmente en la primera infancia.

## 10. Bibliografía

- Asamblea Nacional. (2019). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–1. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson/Prentice Hall.
- Carta Iberoamericana de Calidad En La Gestión Pública (2008).
- Casillas, C., Macía, M., Merino, M., Paja, M., Rico, J., & Ruiz, A. (2015). *Guía práctica para el diseño y la realización de evaluaciones de políticas públicas*.
- Cevallos, D. (2019). *Situación actual de los Centros de Desarrollo Infantil en Ecuador*. Tesis de pregrado. Universidad de las Américas.
- Cohen, E., & Martínez, R. (2003). *Manual de formulación, evaluación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales*.
- Congreso Nacional. (2022). *Código de la Ninez y Adolescencia*.
- Convención Sobre Los Derechos Del Niño (2006). [www.unicef.es](http://www.unicef.es)
- Cueva, M., Pérez, C., Argilagos, M., & Guerrero, R. (2021). La desnutrición infantil en Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 61(4), 556–564. <https://doi.org/10.52808/BMSA.7E5.614.003>
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional Por Procesos Del MIES, 22 (2020).
- Gabriel, H., Vergara, A., Alipio, Á., García, A., Betzabeth, G., & Meza, F. (2020). *Análisis del desarrollo integral infantil desde la perspectiva de las actividades lúdicas en el nivel preescolar*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6808390>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2022). *Censo Ecuador 2022*.  
<https://www.censoecuador.gob.ec/>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Juran, J. (1988). *Juran y la planificación para la calidad* (Díaz de Santos, Ed.).
- Kruk, M., Lewis, T., Arsenault, C., Bhutta, Z., Irimu, G., Jeong, J., Lassi, Z., Sawyer, S., Vaivada, T., Waiswa, P., & Yousafzai, A. (2022). Improving health and social systems for all children in LMICS: structural innovations to deliver high-quality services. *The Lancet*, 399(10337), 1830–1844.
- Lara, R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, núm. 19. [moz-extension://23c9c646-85e7-4dcc-b213-5e581e18b7c9/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fdigitalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6481455.pdf](https://doi.org/10.2309/23c9c646-85e7-4dcc-b213-5e581e18b7c9/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fdigitalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6481455.pdf)
- León, S. (2019). Educación: La importancia del desarrollo infantil y la educación inicial en un país en el cual no son obligatorios. *Ciencia UNEMI*, 12(30), 143–159. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss30.2019pp143-159p>
- Lewis, Ó. (1967). *La cultura de la pobreza*. [www.filosofia.org](http://www.filosofia.org)
- Ley Del Sistema Ecuatoriano de La Calidad (2021). [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Ley Orgánica Del Servicio Público (2022).
- López, E. (2024). *Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023*.
- MIES. (2013). *Política pública desarrollo infantil integral*.



- MIES. (2019). *Norma Técnica Misión Ternura modalidad Creciendo con Nuestros Hijos-CNH*.  
[www.inclusion.gob.ec](http://www.inclusion.gob.ec)
- MIES. (2023a). *Norma Técnica Servicio de Atención Familiar Creciendo con Nuestros Hijos (CNH)*.
- MIES. (2023b). *Servicio de atención familiar Creciendo con Nuestros Hijos*.
- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Modelo de gestión institucional*.
- Mora, C. (2011). La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Morales, N., Sequeira, N., Prendas, T., & Zúñiga, K. (2016). *Escala de likert una herramienta económica*.
- Mustard Fraser, Young Mary E., & Manrique Manuel. (2003). “*Primera infancia y desarrollo. El desafío de la década.*”
- Naciones Unidas. (2024). *Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
- Norma Técnica de Certificación (2021).
- Ogonaga, S., & Toapanta, E. (2019). *Análisis de la calidad de los servicios de los Centros de Desarrollo Infantil CDI, provincia Pichincha, cantón Quito, parroquia Solanda, año 2019*.
- O’grady, J. (2024). *Quality assurance and regulatory affairs for the biosciences*.  
<https://LibreTexts.org>
- Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 50–56.  
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Ramón, S., Gámez, Y., Matos, D., González, I., Labori, R., & Guevara, S. (2021). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*.  
<https://orcid.org/0000-0001-5199-8729>

- Romero, C., & Parrales, J. (2019). *Incidencia del Programa Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) en el desarrollo integral infantil en niños de 3 años*. Universidad Estatal de Milagro.
- Salas, A. (2002). La estimulación temprana. In *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación* (Vol. 14).
- Sarango, N., Sarango, J., Puglla, S., Sarango, J., & Medina, E. (2022). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia Selva Alegre*.
- Secretaria Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 de Ecuador*.
- Torres, I., Villalba, J., López, D., & Galea, S. (2023). *Governmental institutionalization of corporate influence on national nutrition policy and health: a case study of Ecuador*.  
[www.thelancet.com](http://www.thelancet.com)
- Valero, S. (2013). *Transformación e interpretación de las puntuaciones*.
- Vigo, V., Vigil, S., Sánchez, M., & Medianero, D. (2018). *Manual de diseño de proyectos de Desarrollo Sostenible*.
- Wallpak, K. (2021). *Interculturalidad y desnutrición: la pertinencia cultural del programa Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) para la prevención de desnutrición crónica infantil en las familias kichwa de la parroquia Miguel Egas Cabezas durante el último trimestre de 2020*.  
Tesina de especialización, Flacso Ecuador.

## 11. Anexos

**Anexos 1.** Entrevista al personal que brinda el servicio

### **Entrevista al personal que brinda el servicio del proyecto CNH en la parroquia Selva Alegre**

La presente entrevista es con el fin de conocer el desarrollo del servicio Creciendo con Nuestros Hijos en la parroquia Selva Alegre. La información será utilizada para fines académicos.

#### **Nombre del Entrevistado:**

#### **Preguntas**

1. ¿Podría ofrecer una descripción breve del proyecto en el que está involucrado?
2. ¿Cuál es su responsabilidad dentro del servicio del proyecto CNH?
3. ¿Cuál es el perfil de la población objetivo que atiende el proyecto CNH? (grupo etario)
4. ¿Cómo se desarrolla actualmente el proyecto CNH en la parroquia en términos de servicios y horarios de atención?
5. ¿Cuántas personas trabajan en el servicio del proyecto CNH y bajo qué situación laboral se encuentran? (LOSEP, CT, etc.)
6. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las entidades cooperantes para el financiamiento del proyecto?
7. ¿Conoce cuánto es el presupuesto que se emplea para proporcionar el servicio en la parroquia y cómo se lo distribuye?
8. ¿El servicio del proyecto CNH se integra con algún servicio complementario, como el de salud, considerando que se dirige a madres gestantes y madres con niños de 0 a 3 años con el objetivo de reducir la desnutrición?
9. ¿Cómo ha sido la participación y la respuesta de los habitantes de la parroquia hacia el servicio CNH?

10. ¿Cuáles son los principales resultados o logros obtenidos por el servicio CNH hasta ahora?
11. ¿Realizan continuidad educativa para las niñas y niños que egresan del proyecto CNH hacia la Educación Inicial?
12. ¿Qué tipo de capacitaciones reciben ustedes?
13. ¿Qué desafíos ha enfrentado el servicio CNH durante la implementación y cómo se han abordado?
14. ¿Qué piensa usted que se debe hacer para que el servicio mejore?
15. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia que le gustaría compartir sobre el estado actual del servicio CNH?

**Gracias por su colaboración.**

**Anexos 2.** Encuesta a los beneficiarios

**Encuesta a los beneficiarios (madres o familia) del proyecto Creciendo con Nuestros Hijos de la parroquia Selva Alegre.**

La presente encuesta va dirigida a madres o familias beneficiarias del proyecto CNH, con el fin de conocer la percepción del servicio recibido. El documento será utilizado para fines académicos.

<b>Datos Generales</b>	
<b>Parentesco con el niño</b>	
<input type="checkbox"/> Madre	<input type="checkbox"/> Padre
<input type="checkbox"/> Hermano/a	<input type="checkbox"/> Tío/a
<input type="checkbox"/> Abuelo/a	<input type="checkbox"/> Otro
<b>Edad:</b>	
<input type="checkbox"/> 15 a 20 años	<input type="checkbox"/> 21 a 25 años
<input type="checkbox"/> 26 a 30 años	<input type="checkbox"/> 31 a 35 años
<input type="checkbox"/> 36 a 40 años	<input type="checkbox"/> 41 a 45 años
<input type="checkbox"/> 46 a 50 años	
<b>Estado civil:</b>	
<input type="checkbox"/> Casada/o	<input type="checkbox"/> Soltera/o
<input type="checkbox"/> Divorciada/o	<input type="checkbox"/> Viuda/o
<input type="checkbox"/> Unión de hecho	
<b>Etnia:</b>	
<input type="checkbox"/> Afroecuatoriano	<input type="checkbox"/> Blanco
<input type="checkbox"/> Indígena	<input type="checkbox"/> Mestiza
<input type="checkbox"/> Montubio	<input type="checkbox"/> Negro
<input type="checkbox"/> Otro	
<b>Ocupación:</b>	
<input type="checkbox"/> Ama de casa	<input type="checkbox"/> Empleada doméstica
<input type="checkbox"/> Ganadería y Agricultura	
<input type="checkbox"/> Funcionario público o privado	<input type="checkbox"/> Comerciante
<input type="checkbox"/> Trabajador independiente	
<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Desempleado en búsqueda de empleo
<input type="checkbox"/> Otro	
<b>Ingresos Promedio:</b>	
<input type="checkbox"/> 0 a 100 USD	<input type="checkbox"/> 101 a 200 USD
<input type="checkbox"/> 201 a 300 USD	<input type="checkbox"/> 301 a 400 USD
<input type="checkbox"/> 4001 USD en adelante	
<b>Nivel educativo:</b>	
<input type="checkbox"/> Sin educación formal	<input type="checkbox"/> Educación primaria incompleta
<input type="checkbox"/> Educación primaria completa	<input type="checkbox"/> Educación secundaria incompleta
<input type="checkbox"/> Educación secundaria completa	<input type="checkbox"/> Educación técnica o profesional
<input type="checkbox"/> Educación universitaria incompleta	<input type="checkbox"/> Educación universitaria completa
<b>Número de hijos:</b>	
<input type="checkbox"/> 1 hijo	<input type="checkbox"/> 2 hijos
<input type="checkbox"/> 3 hijos	<input type="checkbox"/> 4 hijos
<input type="checkbox"/> 5 hijos	<input type="checkbox"/> 6 hijos
<input type="checkbox"/> 7 hijos	<input type="checkbox"/> De 8 a más hijos
<b>Según su opinión marque la opción que corresponda en cada uno de los aspectos del servicio brindado por el proyecto Creciendo con Nuestros Hijos (CNH)</b>	
1.	Totalmente en desacuerdo ☹
2.	En desacuerdo ☹

3.	Ni en desacuerdo ni de acuerdo 😐					
4.	De acuerdo 😊					
5.	Totalmente de acuerdo 😄					
<b>VARIABLES</b>	<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>					
	☹	☹☹	☹☹☹	😊	😊😊	
<b>Técnica Inicial</b>						
La educadora ha mostrado interés al interactuar conmigo y al involucrarme en el proyecto.						
La educadora me ha proporcionado la información necesaria para la inscripción e ingreso al proyecto (requisitos).						
La educadora me ha aplicado la Ficha de Vulnerabilidad*.						
La coordinadora territorial, ha realizado seguimiento a la calidad de la información que he brindado.						
<b>Consejería Familiar</b>						
La educadora ha programado las sesiones de asesoramiento considerando mi ubicación geográfica y mi disponibilidad de tiempo.*						
Las consejerías brindadas suelen tener una duración aproximada de una hora.						
La educadora me ha brindado asesoramiento de forma constante para el desarrollo personal y bienestar familiar.						
La educadora me ha brindado orientación personalizada sobre estimulación prenatal (embarazo), y asesoramiento en temas de salud y nutrición.						
La educadora me ha brindado consejerías de desarrollo integral y también de preparación de alimentos.						
La educadora me ha motivado y orientado en la adecuación,						

mantenimiento y uso de un espacio lúdico para mi hijo.					
La educadora ha demostrado las actividades a realizar de manera clara y efectiva, facilitando mi comprensión y participación.					
Durante las actividades destinadas a mi hijo, la educadora ha proporcionado los materiales necesarios y ha utilizado los recursos disponibles en mi hogar.					
La educadora ha realizado seguimiento de las actividades dirigidas en el hogar para la crianza de mi hijo.					
La educadora ha verificado el cumplimiento de los compromisos e involucramiento de la familia en la crianza de mi hijo.					
<b>Participación Familiar y Comunitaria</b>					
La educadora ha motivado a involucrarme en actividades tanto en el entorno familiar como en la comunidad, para el desarrollo integral de mi hijo.					
La educadora fomenta la participación familiar mediante encuentros familiares y comunitarios, integrándolas en la rutina diaria de mi hijo.					
La educadora ha sensibilizado a mi familia y actores comunitarios sobre la importancia de la protección integral de mi hijo.					
La educadora ha organizado encuentros familiares con actividades formativas, culturales y deportivas para fortalecer las consejerías recibidas en mi hogar.					
<b>Riesgos y Entornos Protectores</b>					
La educadora me ha informado sobre mecanismos para proteger a mi hijo contra la violencia.					
La educadora familiar ha promovido un clima de afecto, respeto y					

atención receptiva en todas las actividades que brinda a mi hijo.					
La educadora ha motivado la creación de entornos protectores en mi hogar (lugares, objetos, juguetes, actividades) para la seguridad de mi hijo.					
La educadora me ha orientado a realizar actividades que permitan el desarrollo de valores y expresión de sentimientos de mi hijo.					
<b>Seguimiento y Acompañamiento Territorial</b>					
La coordinadora territorial ha llevado a cabo seguimientos y acompañamientos técnicos bimensuales en las sesiones de consejería ofrecidas.					
La coordinadora territorial ha motivado la realización de encuentros familiares y comunitarios.					
<b>De las siguientes gestiones del servicio ¿Cuál considera más importante?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> A. Técnica Inicial</li> <li><input type="checkbox"/> B. Consejería Familiar</li> <li><input type="checkbox"/> C. Participación Familiar y Comunitaria</li> <li><input type="checkbox"/> D. Riesgos y Entornos Protectores</li> <li><input type="checkbox"/> E. Seguimiento y Acompañamiento Territorial</li> </ul>					
<b>¿Recomendaría el servicio a otras personas?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> SI</li> <li><input type="checkbox"/> NO</li> </ul>					



**Anexos 3.** Resultados del Alfa de Cronbach del cuestionario aplicado a los beneficiarios del proyecto CNH.

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	
1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	109
2	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	89
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
5	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
6	4	2	2	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	100
7	4	4	4	1	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	93
8	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	102
9	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	87
10	4	4	4	4	2	4	2	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	93
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
12	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	108
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	112
15	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	104
16	4	4	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	101
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	1	92
18	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	111
19	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	1	1	93
20	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	78
21	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	104
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
24	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	104
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
26	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	88
27	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	81
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
29	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
30	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	72
	0,46	0,76	2,44	2,63	0,53	0,42	0,4	0,36	0,45	0,25	0,31	0,31	0,26	0,3	0,29	0,65	1,33	1,23	0,34	0,32	0,32	0,62	2,61	2,77	139
# de ítems	K	24																							
Sumatoria de la varianza de cada ítem	$\sum S_i^2$	20,33																							
Varianza total del instrumento	$S_t^2$	139																							
Alpha de cronbach	$\alpha$	0,89																							

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

### Anexos 4. Resultados de la valoración general de la calidad del servicio

Número de Hijos	I1	I2	I3	K	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	aciones del Se		
1 hijo	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	Técnica inicial	
2 hijos	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	Riesgos y entor	
4 hijos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Riesgos y entor	
1 hijo	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Participación fa	
4 hijos	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Participación fa	
2 hijos	4	2	2	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	Técnica inicial	
1 hijo	4	4	4	1	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	Riesgos y entor	
2 hijos	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	Participación fa	
1 hijo	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	Riesgos y entor	
1 hijo	4	4	4	4	2	4	2	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	Consejería fami	
1 hijo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Técnica inicial	
3 hijos	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	Consejería fami	
2 hijos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Consejería fami	
1 hijo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	Técnica inicial	
2 hijos	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	Participación fa	
6 hijos	4	4	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	Participación fa	
6 hijos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	Técnica inicial	
1 hijo	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	Riesgos y entor	
3 hijos	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	1	1	Consejería fami	
1 hijo	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	1	Participación fa	
4 hijos	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	Consejería fami	
1 hijo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Consejería fami	
1 hijo	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Consejería fami	
2 hijos	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	Seguimiento y d
1 hijo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Seguimiento y d
3 hijos	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1	Técnica inicial
3 hijos	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	Seguimiento y d
3 hijos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Consejería fami
5 hijos	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Seguimiento y d
5 hijos	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Seguimiento y d
4 hijos	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	Seguimiento y d
3 hijos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Técnica inicial
3 hijos	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	Consejería fami
3 hijos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Consejería fami
4 hijos	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	Consejería fami
1 hijo	2	1	1	1	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	1	1	Técnica inicial
3 hijos	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	Consejería fami
2 hijos	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Participación fa
1 hijo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Consejería fami
4 hijos	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	Consejería fami
4 hijos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Técnica inicial
1 hijo	4	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	Participación fa
1 hijo	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	Técnica inicial
5 hijos	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	Técnica inicial
2 hijos	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	Técnica inicial
2 hijos	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	Técnica inicial
3 hijos	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	1	1	Técnica inicial
2 hijos	5	5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	Consejería fami
3 hijos	5	5	5	5	1	4	2	3	3	4	1	1	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	1	1	1	Participación fa
4 hijos	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	Consejería fami
3 hijos	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	Consejería fami
1 hijo	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	Seguimiento y d
3 hijos	4	5	5	2	4	2	4	3	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	1	1	Técnica inicial
5 hijos	3	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	Participación fa
2 hijos	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	1	1	Seguimiento y d
3 hijos	2	4	5	1	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	Consejería fami
1 hijo	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	Técnica inicial
3 hijos	3	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	1	1	Consejería fami
2 hijos	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	3	3	3	Seguimiento y d
5 hijos	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Consejería fami

<b>PROMEDIO</b>	4,15	4,283333333	3,77	3,17	4,28	4,37	4,33	4,35	4,48	4,50	4,40	4,20	4,37	4,45	4,40	4,35	4,20	4,27	4,38	4,57	4,53	4,38	3,10	2,92
-----------------	------	-------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Gestiones	P	W	P*W	W
A	3,84	0,27	1,02	16
B	4,37	0,33	1,46	20
C	4,30	0,17	0,72	10
D	4,47	0,08	0,37	5
E	3,01	0,15	0,45	9
<b>Total</b>			<b>4,02</b>	<b>60</b>

$$Q_i = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

**Anexos 5.** Evidencias de las encuestas realizadas a los beneficiarios.





## Anexos 6. Memorando asignación de director del TIC



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración Pública

**Memorando Nro.: UNL-FJSA-CAP-2024-0068-M**

**Loja, 20 de febrero de 2024**

**PARA:** Sr. Paul Stewart Cueva Luzuriaga  
**Docente Titular Auxiliar 2**

**ASUNTO:** DESIGNACIÓN DE DIRECTOR TIC-Jannina Elizabeth Puglla Torres

Una vez que el día de hoy, 20 de febrero del 2024, a las 17 horas 30 minutos, se ha recibido la petición presentada por **Jannina Elizabeth Puglla Torres**, estudiante del ciclo **octavo**; acogiendo lo establecido en el **Art. 228 Dirección del trabajo de integración curricular o de titulación**, del Reglamento de Régimen Académico de la UN vigente; una vez emitido el informe favorable de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto; me permito designarlo como **DIRECTOR del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: **“EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROYECTO CRECIENDO CON NUESTROS HIJOS, EN LA PARROQUIA SELVA ALEGRE, CANTÓN SARAGURO, PROVINCIA DE LOJA, DURANTE EL AÑO 2023.”** de autoría de la antes mencionado estudiante.

Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 del RRA-UNL, usted en su calidad de director del trabajo de integración curricular o de titulación *“será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación”*.

Por la atención dada, le expreso mi sincero agradecimiento

Atentamente,

***Documento firmado electrónicamente***

Sr. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid  
**DIRECTOR DE CARRERA**

Anexos:

- pertinencia\_jannina\_puglla-signed-1.pdf
- solicitud\_director\_jannina\_signed.pdf
- tic\_jannina-1-1.pdf

## Anexos 7. Certificado de traducción del resumen

Loja, 29 de febrero del 2024

Yo, Xilena Elizabeth Aldeán Sandoval, con cédula de identidad 1104226913, como traductora certificada por el Ministerio de trabajo del Ecuador con licencia número MDT-3104-CCL-252643, certifico que la traducción del resumen del trabajo de integración curricular denominado “Evaluación de la percepción de la calidad del servicio del proyecto Creciendo con Nuestros Hijos, en la parroquia Selva Alegre, Cantón Saraguro, Provincia de Loja, durante el año 2023” es precisa en mis capacidades como traductora certificada.

El trabajo en mención es de autoría de la estudiante **Jannina Elizabeth Puglla Torres**, con cédula de identidad número **1105978520**, estudiante de la carrera de **Administración Pública** de la Universidad Nacional de Loja.

**I, Xilena Aldeán Sandoval, certify that I am fluent in the English and Spanish language and that the abstract of the thesis belonging to Jannina Elizabeth Puglla Torres is an accurate translation of its original Spanish version.**



---

**Xilena Elizabeth Aldeán Sandoval, Mg.**

Traductora/Translator

**Traductor/Translator:** Xilena Elizabeth Aldeán Sandoval  
**Número de licencia/Acreditation number:** MDT-3104-CCL-252643  
**Correo electrónico/E-mail:** [xaldeans@gmail.com](mailto:xaldeans@gmail.com)  
**Teléfono/Phone number:** +593 989491170