

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



Influencia del Programa “JUNTOS” en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, 2019.

Tesis que presentan los bachilleres:

CALDERÓN LA MADRID KATHERIN DANITZA
GUZMÁN GONZALES HUBERT HILDEMARO

Para obtener el título profesional de
ECONOMISTA

Lambayeque – Perú

Agosto - 2022

**INFLUENCIA DEL PROGRAMA JUNTOS EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS BENEFICIARIOS, EN LA CAPITAL DEL DISTRITO DE SALAS, PROVINCIA DE
LAMBAYEQUE, 2019.**

**Resolución de Sustentación N°0327-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN
De fecha 05 de diciembre del 2022**

Personal investigador:



Calderón La Madrid Katherin Danitza

Bachiller



Guzmán Gonzales Hubert Hildemaro

Bachiller



Dr. Gómez Navarro José Máximo

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Economista.

Aprobado por el jurado:



M.Sc. Acevedo Sánchez Elizabeth Ruth

Presidente



Dr. García Mesta Víctor Manuel

Secretario



Dr. Idrogo Rengifo Wilson

Vocal

DEDICATORIA

“Dedicado a mis padres, por su confianza y apoyo incondicional en cada paso que he dado para llegar a convertirme en una profesional

Especialmente a mi abuela, Florentina Salinas Cano, por ser una segunda madre para mí y un ejemplo a seguir, quien me sacó hacia adelante, con sacrificio, amor y haberme forjado con valores que, aunque no se encuentre presente físicamente siempre estuvo acompañándome y donde esté sé que se siente orgullosa por cada uno de mis logros.

A mi hermosa familia, por sus consejos para superarme y estar conmigo a lo largo de esta etapa.

Gracias a cada uno de ellos, ya que han sido el pilar para conseguir este logro tan anhelado”.

Katherin Danitza Calderón La Madrid

“A mi madre querida por el amor desmedido, el cariño, el cuidado, la crianza y el sacrificio que ha sido de bendición en mi vida, por inculcarme sus valores y lograr ser una mejor persona.

A mi padre por apoyarme siempre en cada decisión, y que con su ejemplo he logrado salir adelante.

A mi familia por el aprecio y el apoyo en medio de las dificultades. Ser parte de una maravillosa familia no tiene precio. A mis hermanos por su aliento para no rendirme y así poder llegar a ser un profesional.

A mis compañeros de clase por ser armas de estudio, por las victorias obtenidas en trabajo de grupo.

A todos los que de alguna u otra forma contribuyeron para que yo lograra esta meta. Gracias inmensamente.”

Hubert Hildemaro Guzmán Gonzales

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, dueño de la creación, señor de nuestra vida, por habernos permitido lograr nuestras metas, dándonos la sabiduría, sin él no hubiera sido posible llegar hasta aquí. A él sea la gloria por los siglos de los siglos.

A nuestro querido asesor, M.Sc. José Máximo Gómez Navarro, por todo su esfuerzo, sus consejos, su tiempo y dirección que permitió completar el desarrollo de ese trabajo de investigación.

De igual manera nuestro agradecimiento a la prestigiosa “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”, en especial a todas las autoridades y cada docente que conforma la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, quienes con sus valiosos conocimientos y enseñanzas contribuyeron a que lo largo de los años crezcamos día a día como profesionales

Asimismo, agradecer a nuestra familia, amigos y a todos los que nos han ayudado a salir adelante.

INDICE GENERAL

Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	viii
Resumen y palabras clave	x
Abstract y Key words	xi
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I: El objeto de Estudio	5
1.1 Contextualización del objeto de estudio	5
1.2 Características Y Manifestaciones Del Problema De Investigación	10
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	10
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	12
Capítulo II: Marco Teórico	15
2.1 Sobre Programas Sociales	15
2.1.1 Política Social	15
2.1.2 Estado de Bienestar.....	17
2.1.3 Programa de Transferencia Monetaria Condicionada (PTMC)	18
2.1.4 Programa JUNTOS.....	19
2.1 Sobre la Satisfacción de los beneficiarios	26
2.1.1 Definición de la Satisfacción	26
2.1.2 Satisfacción de los beneficiarios	26
2.1.3 Modelos de Satisfacción.....	27
2.1.4 Dimensiones de la Satisfacción	28

2.1.5 Escalas	29
Capítulo III: Metodología Desarrollada	31
3.1 Diseño Metodológico	31
3.2 Población y Muestra	32
3.2.1 Población	32
3.2.2 Muestra	32
3.3 Fuentes, Técnicas y Procesamiento de Datos	33
3.3.1 Fuente de la información	33
3.3.2 Técnica de recolección.....	33
3.3.3 Instrumento de recolección de datos.....	33
3.3.4 Procesamiento de Datos	34
Capítulo IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1 Resultados de la Investigación	35
4.1.1 Validez de los Instrumentos	35
4.1.2 Confiabilidad de los Instrumentos	36
4.1.3 Presentación y análisis de los resultados descriptivos	37
4.1.4 Contrastación de hipótesis	57
4.2 Discusión de los Resultados	65
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFIA.....	71
ANEXOS.....	78

Índice de Tablas

Tabla 1. Estrategia doble para lograr la reducción sostenida de la pobreza.....	16
Tabla 2. Clasificación de las Políticas Sociales	17
Tabla 3. Requisitos que deben seguir los hogares para afiliarse al Programa JUNTOS.....	21
Tabla 4. Etapas de los criterios de focalización	22
Tabla 5. Variables tomadas para obtener la Clasificación Socioeconómica.....	22
Tabla 6. Validación del cuestionario de la variable Programa JUNTOS	35
Tabla 7. Validación del cuestionario de la variable Satisfacción de los beneficiarios.....	35
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de la variable Programa JUNTOS	36
Tabla 9. Estadística de fiabilidad de la variable Satisfacción de los beneficiarios	36
Tabla 10. Distribución de frecuencias respecto a las mejoras en el servicio de salud.....	37
Tabla 11. Distribución de frecuencias respecto al incremento del acceso al número de consultas, controles y/o atenciones	38
Tabla 12. Distribución de frecuencias respecto a la mejoría en el estado de salud y reducción de las enfermedades en torno a la atención en el centro de salud.....	39
Tabla 13. Distribución de frecuencias respecto a la mejoría en el nivel educativo	40
Tabla 14. Distribución de frecuencias respecto al incremento en la asistencia escolar de sus hijos	41
Tabla 15. Distribución de frecuencias respecto a la mejoría en el desarrollo de las capacidades y habilidades de sus hijos, en torno a la atención en el centro educativo	42
Tabla 16. Distribución de frecuencias respecto a la mejoría de su bienestar en torno al acceso a los servicios.....	43
Tabla 17. Distribución de frecuencias respecto a la promoción de ejercer sus derechos y deberes en salud, nutrición y educación	44
Tabla 18. Distribución de frecuencias respecto al fortalecimiento de sus conocimientos y practicas de cuidado saludable y familiarización con el uso de diversas herramientas financieras	45

Tabla 19. Distribución de frecuencias respecto a sensibilizar el cambio y mejora en su estilo de vida	46
Tabla 20. Distribución de frecuencias respecto al incremento del ingreso familiar gracias al incentivo monetario del programa JUNTOS.....	47
Tabla 21. Distribución de frecuencias respecto a la cultura de ahorro adoptada gracias al programa JUNTOS.....	48
Tabla 22. Distribución de frecuencias respecto a la situación económica y la satisfacción en los diferentes aspectos	49
Tabla 23. Distribución de frecuencias respecto a la mejora en la calidad de vida desde la intervención del programa JUNTOS.....	50
Tabla 24. Distribución de frecuencias respecto a la calidad del servicio en el centro de salud	51
Tabla 25. Distribución de frecuencias respecto a la calidad del servicio en el centro educativo	52
Tabla 26. Distribución de frecuencias respecto a la puntualidad en la entrega del incentivo monetario	53
Tabla 27. Distribución de frecuencias respecto a la transparencia del servicio.....	54
Tabla 28. Distribución de frecuencias respecto a la veracidad del servicio.....	55
Tabla 29. Distribución de frecuencias respecto al buen trato y atención oportuna.....	56
Tabla 30. Prueba de Normalidad.....	57
Tabla 31. Correlación a través del estadístico de Pearson	58
Tabla 32. Distribución de frecuencias respecto al nivel del programa JUNTOS	59
Tabla 33. Distribución de frecuencias respecto al nivel en servicios, salud y educación	60
Tabla 34. Distribución de frecuencias respecto al nivel de Acompañamiento familiar.....	61
Tabla 35. Distribución de frecuencias respecto al nivel de transferencia monetaria	62
Tabla 36. Distribución de frecuencias respecto al nivel de satisfacción en la calidad de los servicios	63
Tabla 37. Nivel de satisfacción en los servicios ofrecidos hacia los beneficiarios	64

Índice de Figuras

Figura 1. Proceso de seguimiento de condicionalidades.....	24
Figura 2. Corresponsabilidades en Salud y Educación	25
Figura 3. Mejoras en el servicio de salud.....	37
Figura 4. Incremento del acceso al número de consultas, controles y/o atenciones	38
Figura 5. Mejoría en el estado de salud en torno a la atención en el centro de salud	39
Figura 6. Mejoría en el nivel educativo	40
Figura 7. Incremento en la asistencia escolar de sus hijos	41
Figura 8. Mejoría en el desarrollo de las capacidades y habilidades de sus hijos.....	42
Figura 9. Mejoría de su bienestar en torno al acceso de los servicios	43
Figura 10. Visitas domiciliarias y el impulso de ejercer sus derechos y deberes	44
Figura 11. Incremento de sus conocimientos y practicas de cuidado saludable y familiarización con el uso de diversas herramientas	45
Figura 12. Sensibilización al cambio y mejora de su calidad y estilo de vida.....	46
Figura 13. Incremento del ingreso familiar gracias al incentivo monetario del programa	47
Figura 14. Cultura de ahorro adoptada gracias al programa JUNTOS	48
Figura 15. Situación económica y la satisfacción en los diferentes aspectos	49
Figura 16. Mejora en la calidad de vida desde la intervención del programa JUNTOS.....	50
Figura 17. Calidad del servicio en el centro de salud	51
Figura 18. Calidad del servicio en el centro educativo	52
Figura 19. Puntualidad en la entrega del incentivo monetario.....	53
Figura 20. Transparencia del servicio	54
Figura 21. Veracidad del servicio	55

Figura 22. Buen trato y atención oportuna.....	56
Figura 23.. Nivel del programa JUNTOS	59
Figura 24. Nivel en servicios, salud y educación.....	60
Figura 25. Nivel en Acompañamiento familiar.....	61
Figura 26. Nivel en transferencias monetarias	62
Figura 27. Nivel de satisfacción en los servicios ofrecidos hacia los beneficiarios.....	64

Resumen y palabras clave

El objetivo general de la presente investigación es determinar el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019.

Este estudio forma parte de una investigación con enfoque cuantitativo, bajo un diseño descriptivo, de tipo no experimental y de corte transversal.

La población de estudio se conformó por 53 beneficiarios en el ámbito geográfico comprendido en la capital del distrito de Salas, departamento de Lambayeque, entre ellos grupos de niños, niñas, adolescentes hasta los 19 años de edad y madres en estado de gestación. Asimismo, se llevó a cabo una muestra no probabilística, representada por el total de la población.

En cuanto a la técnica de recogida de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, dado para cada una de las variables, el cual abarcó todos los indicadores objetos de estudio y cuyos valores estuvieron determinados a través de la escala de Likert. Así también para proceder a su aplicación, fue evaluado y validado por especialistas en el tema.

Posteriormente se procesará la información en el programa estadístico SPSS, para la obtención de resultados verídicos, que se analizarán mediante tablas y gráficos

Los resultados del estudio llegan a la conclusión de que existe una fuerte asociación positiva entre las variables satisfacción de los beneficiarios y el Programa JUNTOS. Esta relación es doble gracias a la satisfacción de los beneficiarios con los servicios del programa y los efectos beneficiosos que ha tenido en sus hogares.

Palabras claves: Satisfacción, Beneficiario, Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC).

Abstract y Key words

The general objective of the present investigation is to determine the level of influence of the National Program of Direct Support to the poorest - JUNTOS, in the satisfaction of the beneficiaries in the Capital of the District of Salas, Province of Lambayeque, in the year 2019.

This study is part of a research with a quantitative approach, under a descriptive, non-experimental and cross-sectional design.

The study population was made up of 53 beneficiaries in the geographical area comprised in the capital of the district of Salas, department of Lambayeque, including groups of boys, girls, adolescents up to 19 years of age and pregnant mothers. Likewise, a non-probabilistic sample was carried out, represented by the total population.

Regarding the data collection technique, the survey was used and the questionnaire as an instrument, given for each of the variables, which covered all the indicators under study and whose values were determined through the Likert scale. Also, to proceed with its application, it was evaluated and validated by specialists in the field.

Subsequently, the information will be processed in the statistical program SPSS, to obtain true results, which will be analyzed through tables and graphs.

The results of the study conclude that there is a strong positive association between the beneficiary satisfaction variables and the JUNTOS Program. This relationship is possible thanks to the satisfaction of the beneficiaries with the services of the program and the beneficial effects that it has had in their homes.

Key words: Satisfaction, Beneficiary, Conditional Cash Transfer Program (CCTP).

INTRODUCCIÓN

Es de índole global la pobreza uno de los problemas más acuciantes de la sociedad, que ha tenido un impacto considerable en el desarrollo de la población futura. Siendo desde siempre, la protección de la niñez, una de las prioridades principales de los gobiernos de todo el mundo; esto explica la iniciativa que tienen en desarrollar programas sociales, entre ellos los dedicados a la entrega de transferencias monetarias a las familias en situación de pobreza o extrema pobreza, para fomentar el acceso a los servicios de nutrición, salud y educación, con la finalidad de garantizar una mejora significativa de la condición de vida infantil. De tal manera que, los programas sociales han recibido mayor atención en los últimos tiempos, ya que su diseño apunta a satisfacer las necesidades de la población, particularmente en educación y salud, que son la base fundamental para el desarrollo ulterior, por lo tanto, es una de las mejores inversiones que el Estado puede realizar.

Durante muchos años, nuestra región de América Latina y el Caribe ha estado lidiando con los problemas subyacentes del hambre y desnutrición infantil, que termina por afectar la salud, concentración y/o aprendizaje de los mismos. Según Perceval (2021), directora de UNICEF, menciona que más de 70 millones de niños viven en la pobreza y 28,3 millones en pobreza severa, determinados por las variables educación, nutrición, vivienda, salud, saneamiento, protección contra el trabajo infantil y ambiente. Asimismo 3,6 millones de niños no cuentan con las oportunidades y condiciones para acceder al servicio de educación primaria.

Ante esta realidad, el Estado como parte de sus planes de desarrollo y estrategias, invierte en salud, educación y en seguridad infantil, en función de poner fin a la pobreza, disminuir la desigualdad, el bienestar y salud de los menores, eliminar el hambre, brindar una educación de alta calidad, promover un consumo responsable y sostenible y mantener el crecimiento económico continuo (ONU, 2020).

Por lo general, los programas de transferencia monetaria condicionada tienen un objetivo más preciso y centralizan el gasto social hacia los sectores más vulnerables y desfavorecidos en comparación de otra clase de programas sociales, dando en su mayoría resultados favorables y

eficaces en los países donde se aplican, a través de mejoras en los niveles de nutrición de los beneficiados, el aumento de las tasas de asistencia escolar y los índices de matrícula escolar.

América Latina, una región con problemas de heterogeneidad y desigualdad, la introducción del desarrollo de sistemas integrales de protección social, ha caracterizado su política social. Exclusivamente emplea políticas focalizadas, tales como las transferencias monetarias condicionadas, con el objetivo de satisfacer las demandas y necesidades tanto de la población más pobre como la más vulnerable, especialmente los niños, que se encuentran entre los más desfavorecidos; además de incluir a los jóvenes como beneficiarios de estos sistemas (Rubín, 2015).

Los PTC persiguen un mismo objetivo que va más allá del alivio de la pobreza y se enfocan en acumular capital humano dentro de los hogares. Así también, a mediano plazo, buscan alcanzar metas en el estado nutricional y el logro académico y cognitivo de los niños y jóvenes beneficiados, lo que les ayudará a desarrollar sus habilidades y competencias en el mercado laboral. Cabe resaltar, que el diseño de los PTC, tales como condiciones de elegibilidad, condicionalidades establecidas y el tamaño de las transferencias varían en cada país (Guabloche & Sánchez, 2011).

Este tipo de programas, constituyen la principal estrategia de protección social de un país, que apareció por primera vez en América Latina y el Caribe. A partir de allí, se expandieron rápidamente; tal como es el caso de México, cuyo primer programa de alcance nacional se da en 1997, denominado Progresá. Al ser uno de los más icónicos y con grandes aciertos, el resto de países latinoamericanos lo adoptan como modelo para crear los suyos, estando en Colombia, el Programa Familias en Acción (FA); en Jamaica, el Programa de Promoción a través de Salud y Educación (PATH); en Nicaragua, la Red de Protección Social (RPS) y en Honduras, el Programa de Asignación Familiar (PRAF) (Cecchini & Atuesta, 2017).

Actualmente, estos programas han ganado gran popularidad como consecuencia de los buenos resultados obtenidos en México, donde luego en países como Jamaica y Colombia, se consiguieron altos logros educativos.

En la última década en el Perú, los avances en política social han ido: desde la creación y extensión del Programa JUNTOS en el año 2005; seguido, en el 2011, se estableció el Ministerio de Desarrollo e Inclusión (MIDIS), como el organismo responsable de mejorar la calidad de vida de quienes viven en circunstancias vulnerables y empobrecidas, garantizando que los niños reciban la protección y el cuidado adecuado. Al mismo tiempo, prioriza el gasto social en cuatro programas, JUNTOS, Cuna Más, Pensión 65 y Qali Warma (Alcázar, 2016).

Por otra parte, JUNTOS, es un programa del MIDIS, que representa una parte estratégica de la política social, instaurado en abril del 2005 por medio del Decreto Supremo N°032-2005, con la finalidad de disminuir las tasas de pobreza y la desnutrición crónica. Para conseguirlo, entrega transferencias monetarias a los hogares con grupos altamente vulnerables, entre ellos niños, adolescentes y madres gestantes, impulsando así el acceso a los servicios de educación y salud.

No cabe duda, que JUNTOS ha sido objeto de muchos logros, los cuales han generado un efecto positivo en varias dimensiones, que con el paso de los años se harán aún más notorios; ante ello, surge la necesidad de conocer la perspectiva de cada uno de los beneficiarios afiliados al programa, dado que los son los principales sujetos con los que podemos comprobar el cumplimiento de los objetivos del mismo y así echar de ver la influencia que el Programa JUNTOS ha tenido en el logro de su satisfacción y utilizar esta información como guía para que el gobierno tome las medidas necesarias en contribuir a mejorar y aplicar cambios en aquellas deficiencias, que ayuden al cumplimiento de las metas trazadas. La evaluación de los programas y la opinión de la población es fundamental, puesto que esto nos brindará información relevante para que en adelante se realicen ajustes tanto en el diseño como implementación, que mejoren la efectividad del programa en los diferentes servicios que brinda para lograr una mayor atención en las necesidades de la población.

Teniendo en cuenta lo anterior, el problema central que aborda nuestro estudio es: ¿Cuál es el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019?

Además, se propuso como objetivo general determinar el nivel de influencia del Programa JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, en el año 2019. Los objetivos específicos de este estudio se establecieron en base a las dimensiones que tomamos en consideración, las cuales fueron: Describir el programa JUNTOS en sus diferentes aspectos, analizar los indicadores de los niveles de satisfacción que ofrece el Programa JUNTOS a los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas - Lambayeque, 2019, en base a la calidad de los servicios y establecer el nivel de satisfacción de los beneficiarios.

La estructura de la presente investigación es de la siguiente manera:

Capítulo I, Objeto de estudio, donde se describe la realidad social del objeto estudiado, así como las características y manifestaciones del problema de investigación.

Capítulo II, Marco teórico, abarca la fundamentación teórica, tomando en consideración la revisión de estudios revisados o antecedentes referente al problema de investigación y las definiciones conceptuales, incluyendo las variables y dimensiones del estudio.

Capítulo III, Metodología desarrollada, describe el tipo y diseño de la investigación, como también la población y el tamaño de la muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos y el análisis estadístico.

Capítulo IV, Resultados y Discusión, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y la discusión de los mismos.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, como resultado de la investigación realizada.

Capítulo I: El objeto de Estudio

1.1 Contextualización del objeto de estudio

En los últimos años, se ha desarrollado una amplia gama de programas sociales dirigidos a diferentes grupos de edades, como una buena iniciativa para mejorar las condiciones de vida de las personas más vulnerables y garantizar su satisfacción en diferentes aspectos. La satisfacción de los beneficiarios es, desde luego, un factor clave para evaluar el servicio que ofrece el programa social. Así pues, Rojas Moya (2007), define a la satisfacción del usuario, como el resultado más esperado de prestar un servicio de alta calidad. Siendo un objetivo crucial para todo programa, ya que tiene un efecto muy poderoso en el comportamiento del usuario. Está determinado tanto por la calidad del servicio prestado como por sus expectativas.

El interés por medir la satisfacción del usuario de los programas, se basa en que permiten corregir y mejorar las debilidades y fortalecer los aspectos positivos, en relación al punto de vista de los usuarios sobre la gestión de la calidad de la atención médica y educativa y los resultados esperados (Judge & Solomon, 1993).

Para Anthony Lake, director ejecutivo del Fondo de las Naciones para la Infancia o UNICEF, los niños en particular a diferencia de los adultos, son el grupo más vulnerable con el doble de probabilidad de vivir situaciones de pobreza tales como, malnutrición, la falta de acceso a la atención sanitaria básica y a la educación, asimismo son los más afectados, ya que su desarrollo físico y mental se ve perjudicado por las privaciones de las que son víctimas, sobre todo en los más pequeños que están en una etapa susceptible en sus primeros años de vida y les priva de conseguir un futuro con mejores oportunidades, arrastrando a la sociedad a la que pertenecen (citado en UNICEF, 2016).

Frente esta problemática dada a nivel mundial, UNICEF, busca que cada niño y adolescente se desarrolle de manera integral. En tal sentido, este organismo en conjunto con el grupo Banco Mundial vienen poniendo sus esfuerzos en atender sus necesidades, con el fin de romper con el ciclo de pobreza intergeneracional y a la vez fomentar el desarrollo temprano de la infancia, a través de asistencia a los gobiernos en la adopción de programas integrales de protección social que apoyen directamente a las familias a cubrir gastos en alimentación, atención

sanitaria, educación y otros servicios. Por tanto, consideran fundamental invertir y mejorar los servicios en la primera infancia, dado que es el mejor momento para garantizar que en el futuro tengan acceso a oportunidades de calidad (UNICEF, 2016).

En nuestra región, la incorporación de los programas de protección social se han empleado como un mecanismo de respuesta a dificultades que atraviesa la población, particularmente en uno de los sectores más desfavorecidos - la infancia, para revertir la tendencia a la transmisión intergeneracional e infantilización de la pobreza, con estrategias eficaces y de amplia cobertura que lleguen tanto a los sectores más pobres como a los más vulnerables y con políticas focalizadas que consisten en transferencias monetarias condicionadas (Rubín, 2015).

Conforme, Cecchini & Atuesta (2017), directivos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), alrededor de 20 países de la región contaban con Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTC) en 2015, lo que significaba que aproximadamente 132 millones de individuos y 30 millones de familias, que equivale a una quinta parte de la población. Tanto que alcanzaron consolidarse a lo largo de los años en diferentes países, con una cobertura masiva de hogares, siendo los programas de mayor cobertura en el año 2016, Bolsa Familiar de Brasil, que atendió a 13,6 millones de hogares y 55 millones de personas, seguido por el programa Progresía de México, con una cobertura de 6,1 millones de hogares y 29 millones de personas y finalmente los programas Más Familias en Acción de Colombia, con 2,5 millones de familias, Asignación Universal por Hijo para Protección Social de Argentina, con 2,0 millones de hogares y JUNTOS en Perú.

El Programa de Educación, Salud y Alimentación (PROGRESA) de México, posteriormente conocido como Oportunidades, puesto en marcha en 1997, fue uno de los programas de transferencias monetarias condicionadas más destacados que obtuvo mayor éxito en América Latina y el Caribe y el principal referente internacional de los PTC para hacer frente a la problemática de la pobreza . Este programa, se basa en la provisión de transferencias de dinero, suplementos nutricionales y acceso a un paquete básico de servicios educativos a las familias que viven en situación de pobreza severa, con niños en estado de desnutrición infantil y madres gestantes, en las regiones rurales, estando sujetos al cumplimiento de condicionalidades en educación, salud y nutrición. Establecen una estructura de corresponsabilidad, para incentivar la

asistencia escolar constante a las escuelas, con un requisito mínimo de asistencia del 85 por ciento y en salud a partir de la asistencia de cada familiar al centro de salud y la participación del titular en la sesión mensual de educación en salud. Progresar, además pretende estructurar y organizar la oferta institucional de los programas sociales, en particular los vinculados con la producción de ingresos, el crecimiento productivo, la prosperidad económica y la inserción al ámbito laboral y financiero; busca influir positivamente en las familias que, por diferentes motivos, no tienen acceso a las necesidades fundamentales (Cecchini & Atuesta, 2017).

Por su parte el Perú no es indiferente ante problemas de aprendizaje y desnutrición en los niños menores de 5 años. El Banco Internacional de Desarrollo (BID) informó que, los niños de 0-3 años padecen de problemas cognitivos y de aprendizaje, a pesar de ello se han conseguido avances significativos en la disminución de la pobreza y en las brechas que existen en salud y nutrición infantil, con un descenso de la mortalidad infantil entre años 1991 al 2013, de 55 por cada 1000 niños nacidos a 16 respectivamente. Del mismo modo la calidad de la educación fue mejorando hasta llegar hacia la población objetivo, niños 3 a 6 años, estos resultados promovieron su desarrollo cerebral y capacidades cognitivas en matemáticas. De este modo, resaltan que es fundamental que los programas sociales dedicados al cuidado de la niñez y en educación temprana, busquen mejorar la atención y ser eficientes (Gestión, 2015).

A finales de los años 80, nuestro país atravesó una crisis política, social y económica. Bajo este contexto, conllevó al gobierno a corregir su política social en la década de los 90, a través de reformas estructurales con el fin de estabilizar la economía. Enseguida se pusieron en marcha programas sociales focalizados, para enfrentar eficazmente al aumento de la pobreza, la reducción de las barreras de desigualdad y subvencionar las necesidades urgentes de la población en los ámbitos de la educación, la salud y la alimentación, Sin embargo la política social nunca se convirtió en un plan integrado a largo plazo, ya que la existencia de múltiples programas con el mismo objetivo y similares actividades, provocó ineficacia, como también la incapacidad de reformular o mejorar los programas sociales en función de los resultados se vio obstaculizada por la falta de seguimiento de su impacto (Estrada & Perea, 2008).

Desde aquel momento hasta la actualidad la política social ha venido experimentado grandes cambios. En el año 2004 casi la mitad de peruanos seguía en la pobreza y la otra mitad en

pobreza extrema, sin satisfacer sus necesidades básicas en salud, nutrición, vivienda y educación. A propósito, se hizo imprescindible encontrar nuevas vías para que las políticas sociales no sólo aliviaran la situación de los más pobres de nuestro pueblo, sino que les ayudaran a crear desarrollo y romper el ciclo de la pobreza (Juan Arroyo, 2010).

En vista de ello, y tras el gran éxito del programa Oportunidades en México y de Bolsa Familiar en Brasil, el 7 de abril de 2005 se implementó el primer programa de transferencias condicionadas, denominado Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS, creado con el objetivo de promover la restitución de los derechos fundamentales a través de a través de la coordinación de los múltiples sectores para la prestación de servicios de educación, salud y nutrición, en beneficio de los más vulnerables, los extremadamente pobres, los excluidos y quienes estén en situación de riesgo. JUNTOS ofrece transferencias monetarias para fomentar el acceso a estos servicios, garantizando la salud preventiva de la maternidad y la infancia, así como la educación ininterrumpida (Aramburú C. E., 2010). Basándose en los 3 primeros ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para Crecer” (ENDIS), que establece que la mejor manera de disminuir las desigualdades es accediendo a mejores servicios y contar con más oportunidades de desarrollo para sus hijos por medio de la educación preescolar y servicio de salud de calidad, concentrando resultados específicos en problemas prioritarios de desnutrición crónica infantil, embarazo adolescente y el trabajo infantil (MIDIS, 2013).

JUNTOS, al igual que muchos otros PTC, pretende alcanzar dos objetivos distintos pero relacionados. A corto plazo, busca aliviar la pobreza mediante la aportación de dinero en efectivo en las economías de los hogares beneficiarios, mientras tanto a largo plazo, pretende romper el ciclo de transmisión de la pobreza a través del desarrollo de capital humano, que se basa en el acceso a la atención sanitaria, la buena nutrición y a la educación (Juan Arroyo, 2010).

Si bien es cierto, en el país se buscó políticas sociales que generen desarrollo en los sectores más necesitados, en respuesta fue necesario contar con una política de desarrollo e inclusión social, que garantice que los distintos sectores y niveles de políticas gubernamentales y programas sociales operen de manera coordinada y articulada para reducir las disparidades existentes en el uso de servicios públicos universales de excelencia y el acceso a mejores oportunidades, de ahí que se crea el 18 de agosto del 2011 el Ministerio de Economía y Finanzas

(MIDIS), un organismo gubernamental que pretende mejorar las condiciones de vida de las personas vulnerables y empobrecidas de nuestra nación, concentrándose en el desarrollo integral de los niños y asegurando la implementación de programas sociales con el mismo objetivo (MIDIS, 2019). De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2019), tal y como consta en su portal de transparencia económica online, el MIDIS recibió en el presente año 4,548,992,471 soles, cuyo monto es distribuido a los 8 programas sociales que tiene a su cargo para dar cumplimiento a sus objetivos, destacando entre ellos el Programa JUNTOS, que forma parte desde el año 2012.

En los últimos 14 años que JUNTOS ha trabajado en fomentar el acceso a los servicios de educación y salud, en consecuencia 18,621 jóvenes pertenecientes al programa han logrado conseguir una vacante en el programa Beca 18, de los cuales 5,652 se han graduado de diferentes carreras técnicas y universitarias, esto con la finalidad de construir un futuro mejor para ellos y evitar seguir viviendo en las mismas condiciones que afectaron a sus padres. Conjuntamente el MEF en el 2017 realizó una evaluación de impacto, donde indica que el programa ha logrado cifras positivas, beneficiando a las familias empobrecidas, en particular a las de extrema pobreza, por tanto que la severidad de la pobreza extrema y la pobreza redujeron en 18.9% y 8.6% respectivamente, además incrementó la asistencia escolar a la educación secundaria en 8,2%, mientras que la deserción escolar se redujo en 8,8% (JUNTOS, 2019).

Con la creación del MIDIS la cobertura de los programas sociales ha ido avanzando. Asimismo, debido al efecto positivo del programa JUNTOS, su cobertura a nivel nacional incrementó gradualmente beneficiando en el tercer bimestre del 2019 a un total de 685,253 hogares, distribuidos en 21 departamentos del país, 174 provincias, 1,325 distritos y 40,698 centros poblados (JUNTOS, 2019).

A nivel local, el departamento de Lambayeque tiene un número significativo de personas que viven en situaciones vulnerables, en la que el hambre, enfermedades y la falta de recursos forman parte de su vida diaria, registrándose en el 2017 un 18.5% de la población viviendo en la pobreza y pobreza severa, es decir subsisten con menos de 338 soles mensuales, teniendo una canasta básica baja que no les alcanza para cubrir dos de los aspectos más importantes que son educación y salud, encontrándose así con un 20% en desnutrición y un valor mucho más elevado

en anemia con 40%. Los distritos de Mórrope, Salas, Inkawasi y Kañaris tienen los niveles más altos de anemia y desnutrición. (RPP, 2018).

Luego, con la asistencia del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, se comenzó a involucrar a la población en los programas sociales, estableciendo la Unidad Territorial del Programa Nacional "JUNTOS" para beneficiar a las familias en situación de pobreza y extrema pobreza en cinco distritos: Incahuasi, Cañaris, Salas, Chochope y Morrope a partir de diciembre del año 2015, donde 1 200 familias pertenecientes al distrito de Incahuasi fueron los primeros en obtener este beneficio (RPP, 2015)

Salas forma parte del programa JUNTOS, a partir de julio del año 2017 y es uno de los distritos más pobres de la región Lambayecana, asociados a problemas en la canasta básica familiar, carencia de recursos, barreras en los principales servicios básicos y desnutrición crónica infantil.

De lo anteriormente expuesto, nace la necesidad de determinar la influencia del programa JUNTOS en la satisfacción de los beneficiarios de la capital del distrito de Salas. Ya que como se puede observar, su implementación es necesaria para el logro de sus objetivos a favor de la niñez y adolescentes.

1.2 Características Y Manifestaciones Del Problema De Investigación

En el siguiente contexto se presenta un análisis minucioso de los antecedentes y estudios, relacionados con el problema planteado, es decir, las investigaciones realizadas con anterioridad y relacionadas con este estudio. Cabe precisar que también se señalara de los autores, el año en que se ejecutaron y para cuál especialidad o carrera profesional fueron desarrollados los trabajos, los objetivos, metodología y principal descubrimiento de los mismos.

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Palacios, (2019) "Impacto de los Programas de Transferencias de Ingresos en la Calidad de la Vivienda Familiar: Evidencia para el Plan de Inclusión Social, Argentina.". Trabajo de investigación ostentado para obtener el título de Maestría en Economía en la Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. El propósito de este estudio fue ver cómo el plan de

inclusión social, un programa de transferencia de ingresos puesto en marcha en el año 2003 en San Luis - Argentina, afectaba al porcentaje de participantes que vivían en infraviviendas. Construyeron una base de datos genérica para el periodo 1996-2006, y se empleó el Método del Control Sintético para así determinar la influencia que causa el programa en la variable de interés. Según los resultados, la iniciativa logró reducir el porcentaje de personas que viven en viviendas inadecuadas en 1,85 puntos porcentuales, por consecuente este resultado resiste muchas pruebas de falsificación. Esto demuestra la eficacia de la aplicación de esta investigación en cuanto a la ayuda prestada a las familias y la influencia del programa social, estudios que nos ayudarán en nuestra investigación.

Rowland (2015) “Las Transferencias Monetarias Condicionadas como diseño de política pública en América Latina: los casos de Ecuador y Perú”. Trabajo de maestría presentado para la obtención del título de Master Universitario en Ciencia Política por la Universidad de Salamanca, Salamanca, España. En este estudio se examinaron los siguientes factores para comparar las transferencias monetarias condicionadas (TMC) en Ecuador y Perú:

- (1) Así, estudiar las TMC nos permitirá saber qué tipo de Estado queremos promover, ya sea un Estado de Bienestar o un Estado Social.
- (2) La legislación que se desarrolló para hacer funcionar las TMC, por medio de normas constitucionales, leyes o decretos.
- (3) La manera en que se lleva a cabo y el cambio social que las impulsa, sean políticas públicas participativas "de arriba hacia abajo" o las políticas participativas "de abajo hacia arriba"
- (4) la distribución geográfica: política nacional, regional o local
- (5) Entidades que gestionan agencias autónomas o divisiones administrativas dentro de una estructura jerárquica
- (6) ¿Si tiene impacto directo respecto a la pobreza y la desigualdad, la reducción estructural o la reducción cíclica?

En el documento el autor concluye, que, en primer lugar, la implementación exitosa de las TMC se ve obstaculizada por su diseño y aplicación discrecional, sobre todo en Ecuador, más que en Perú. En segundo lugar, aunque los programas de TMC han demostrado un impacto

significativo en reducir la pobreza y la desigualdad a corto plazo, no siempre fomentan en los países de Ecuador y Perú, el desarrollo de la capacidad humana a largo plazo. Luego precisa que, en el futuro, ambos gobiernos enfrentan serios desafíos con respecto a la sostenibilidad y los costos políticos asociados con la TMC.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Chávez (2017) desarrollo una investigación titulada “Relación del Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, 2016”, tesis presentada como requisito para obtener el grado académico de Maestra en Financiera y Tributaria. El objetivo de este estudio fue establecer la relación entre el Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, 2016. La metodología de investigación fue correlacional de corte transversal y se empleó como instrumento el cuestionario para una muestra constituida por 150 beneficiarios del Programa Juntos

De acuerdo con los resultados, hubo una fuerte correlación positiva entre las variables del Programa Juntos y la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural La Picota, con un coeficiente de correlación de Pearson (0,844). Además, el 30% de las beneficiarias del Programa reportaron un nivel de percepción "Malo", el 52% un nivel "Regular" y el 18% un nivel de percepción "Bueno". Por último, en base a los niveles de satisfacción que se tiene con el servicio de atención de las usuarias en el Hospital Rural de Picota, el 9% manifestaron una satisfacción "Muy baja", el 19% un nivel “Bajo”, el 37% un nivel de satisfacción "Media ", el 22% estaban con una satisfacción "Media alta" y el 13% se mostró muy satisfechos, con un nivel “Alto”.

Lazo Soto (2017) “Capital humano y Pobreza: Una evaluación de los impactos del programa JUNTOS, caso del Distrito de Checca, Provincia de Canas, Departamento del Cusco, periodo 2012 – 2015”. Estudio presentado como requisito para optar por el título profesional de Economista en la Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. El objetivo de este proyecto fue dar a conocer cuáles fueron los impactos del programa JUNTOS en la población de Checca, un lugar donde el apartheid gubernamental ha sido un problema. Se llevó a cabo una investigación descriptiva y no experimental y se hizo uso de la técnica de la encuesta en 67 usuarias beneficiarias del programa. Los hallazgos revelaron que la pobreza y el capital humano se ven poco afectados por el programa JUNTOS.

Se concluyó que el programa tuvo un mayor reconocimiento en los sectores de salud y educación, pero esto no significa que el capital humano haya aumentado, porque las restricciones impuestas por el programa JUNTOS, no determinarán si aumenta el capital humano y reduce la pobreza. Esta investigación nos ayuda a evaluar la efectividad del programa Juntos en la reducción de la pobreza y en el aumento del capital humano de los beneficiarios.

Machaca & Jamachi (2019) “Programa social Juntos y la percepción de calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Coporaque, Región Cusco – 2018.”. Tesis de grado presentada para optar por el Título Profesional de Licenciados en Trabajo Social en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Se desarrolló como objetivo general establecer la influencia del Programa Juntos, en la calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Coporaque, Región Cusco. La metodología usada fue mixta puesto que las técnicas han sido cuantitativas y cualitativas, con un diseño no experimental y de corte transversal. La técnica con la que se trabajó se basó en encuestas y la percepción de los beneficiarios, la cual se aplicó a la muestra conformada por 95 familias beneficiarias al programa.

Los autores concluyen, que el Programa Juntos tiene una influencia positiva significativa en la calidad de vida de los beneficiarios en la zona de Coporaque en la Región Cusco. En cuanto a la variable de calidad de vida, el 43,16 por ciento de los participantes del programa están frecuentemente satisfechos con su vida, según el indicador de bienestar emocional. Otros resultados incluyen que el Programa Juntos mantiene una influencia positiva significativa en los beneficiarios, logrando la reducción de la pobreza en los ámbitos de la nutrición, atención de la salud, aumento del uso de los servicios sanitarios, la educación y el incremento de la prioridad del gasto en productos alimenticios, además de mejorar el cuidado y la atención de los padres por sus hijos. Asimismo, en lo que respecta al indicador de desarrollo personal se determinó una relación significativa entre el programa Juntos y la percepción que tienen sus beneficiarios y finalmente una relación significativa con la inclusión social.

Chávez Falcón (2020) “Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018”. Tesis presentada para optar el grado académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública. El objetivo general fue determinar la relación entre la

satisfacción por la calidad de atención y la percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del Programa Juntos del Distrito de Quisqui; Huánuco; 2018. La metodología desarrollada fue con enfoque cuantitativo, de alcance observacional, prospectivo, corte transversal y analítico y de diseño descriptivo – correlacional. Se emplearon entrevistas individualizadas como técnica de recogida de datos.

De los resultados, el autor concluye que el 93,6% de los participantes del programa Juntos estaban satisfechos con la calidad de atención recibido en su comunidad, mientras que el 6,4% estaban insatisfechos. Al constatar las hipótesis del estudio, se percibe que existe una relación entre la satisfacción por la calidad de la atención que reciben los beneficiarios del programa Juntos a nivel comunitario y su percepción de cambio [$\chi^2=17,03$ GL=1, $p = 0,004$].

Capítulo II: Marco Teórico

A continuación, se presentará la fundamentación teórica que rigió el trabajo de investigación. En esta sección se refleja, en forma concisa y resumida, todas las fuentes que se utilizaron para construir con éxito el desarrollo del proyecto propuesto. Se sustentan por medio de citas y luego una justificación de la misma y las definiciones más importantes para su elaboración.

2.1 Sobre Programas Sociales

2.1.1 Política Social

Desde el punto vista de diversos autores las políticas sociales son definidas como:

La política social pretende paliar las necesidades humanas. Necesidades humanas que responden, en cada comunidad y en cada época histórica, a un determinado nivel de desarrollo social, (...). Necesidades sociales que deben ser atendidas mediante la política social. (Montagut, 2008, pág. 23)

Por otro lado, Cohen & Franco (2005) afirman que la política social tiene un papel fundamental, pero no está exenta de limitaciones, puesto que no puede, ni debe llevar a cabo las responsabilidades de la equidad por sí misma, el cual es un objetivo que debe alcanzarse junto con la transformación productiva y la política económica. La política social ayuda al desarrollo económico al ampliar la dotación de capital humano de la población, lo que le permite emplear tecnologías más contemporáneas y productivas.

De los conceptos expuestos, se entiende que las políticas sociales desempeñan un rol fundamental en la sociedad, sirviendo como guía en contribuir a mejorar la calidad de vida hacia un mejor desempeño y competitividad de la población. Para ello, trabaja en conjunto con la política económica, quien financia a la política social y dirige el gasto necesario para ejecutar todas las estrategias que el Estado plantea en función de cumplir los propósitos en salud, vivienda, educación y nutrición.

Aramburú & Delgado (2012) aluden que el objetivo central de las políticas sociales radica en reducir los estándares de pobreza sostenidamente mediante una doble estrategia, la cual consta

no solo de promover mejores niveles en los servicios del Estado, sino además de contribuir al crecimiento económico futuro, ofreciendo mayores oportunidades productivas y mejorar la competitividad de las personas. Todo ello, dado a través de una serie de estrategias, tal como se observa en la Tabla 1. En suma, la política social es más que un conjunto de programas sociales interconectados; es una estrategia de desarrollo destinada a lograr la integración económica y social.

Tabla 1

Estrategia doble para lograr la reducción sostenida de la pobreza

Estrategias	Sostener el crecimiento económico	Ampliar el acceso y la calidad de bienes y servicios públicos
Dependen	De la inversión privada	Inversión del Estado
Objetivo	Crear oportunidades de empleo e ingresos.	Proteger y desarrollar capacidades humanas

Nota. Elaboración propia. Fuente: Adaptado de Aramburú & Delgado (2012).

Para obtener mejores resultados de una política social, es necesario colaborar con una que sea más eficiente y equitativa, que cumpla todos los objetivos planteados en el menor tiempo posible y que tenga un mayor efecto social. A fin de poder lograrlo, demanda de dos cambios, primero que los líderes políticos y económicos aumenten el presupuesto y su atención, en otras palabras, el Estado debe poner énfasis en los problemas sociales e invertir fondos en una combinación de proyectos a favor de ayudar a la población, empleando dentro de sus herramientas un financiamiento sostenible, en búsqueda que toda la población acceda a los servicios y no solo una parte, el segundo cambio consiste en implementar reformas en la organización, en dirección a ofrecer un mejor servicio de calidad y con mayor eficiencia (Francke, 2005). Así pues, el Estado viene realizando gastos en inversiones públicas y privadas en sectores productivos.

Trivelli & Clausen (2015) refieren que las políticas sociales se clasifican en general en dos categorías, aquellas de Cobertura Universal, en las que el Estado beneficia a todos sin discriminación alguna; y las políticas focalizadas, dirigidas a un público objetivo en situación de pobreza y extrema pobreza. En la Tabla 2 se detalla los tipos de programas que forman parte de la clasificación de las políticas sociales.

Tabla 2*Clasificación de las Políticas Sociales*

Cobertura Universal	Políticas Focalizadas
Servicios sociales	Los Programas de Transferencia
Esquemas de pensiones contributivas	Monetaria Condicionada
Educación y salud	

Nota. Elaboración propia. Fuente: Adaptado de Trivelli & Clausen (2015).

Las políticas sociales en los años 90 en el Perú buscaban mejorar los estándares del nivel de vida de los más afectados por medidas económicas que el gobierno impuso, por ende emprendieron en sus acciones poner en marcha los programas sociales que buscaban ayudar a las zonas más vulnerables, en cuanto a salud, educación y alimentación, lo cual fue un fracaso pues no se vieron reducciones en los indicadores (Estrada & Perea, 2008).

Se reformaron las políticas sociales y con el fin de ser apoyadas, se creó en octubre del 2011 el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), como una oportunidad con la disposición de interrelacionar la implementación de programas sociales con la vinculación de políticas con la finalidad que se logre procesos de inclusión. Bajo este contexto, es importante que exista un trabajo organizado y articulado entre las políticas sociales con los gobiernos regionales, locales y sectores (Trivelli & Clausen, 2015).

2.1.2 Estado de Bienestar

El Estado de Bienestar se originó a mediados del siglo XIX y continuó en el siglo XX, alrededor de guerras mundiales, el declive económico y la crisis institucional en parte de países europeos, por lo cual se buscó fortalecer a la sociedad frente a los problemas económicos presentados en el mercado. Sus bases estuvieron fundamentadas con la teoría Keynesiana y políticas socialdemócratas.

De acuerdo a la teoría de Keynes, las políticas estatales son necesarias para fomentar la redistribución de ingresos y faciliten el aumento de la demanda hacia un mayor consumo y en consecuencia el estímulo del crecimiento económico, el empleo y los ingresos. En lo que respecta

a las políticas socialdemócratas, el Estado interviene directamente en la economía, puesto que se encuentra en la capacidad de controlar y regular el libre mercado, promoviendo justicia e igualdad social en una economía capitalista. En resumen ambas bases buscan garantizar el bienestar social y el interés general (Cabrera, 2014).

De igual manera para Ramirez (2009) el intervencionismo estatal puede estabilizar la economía utilizando el Estado medidas fiscales y monetarias, por medio del incremento de los niveles de empleo, producción o gasto público para contrarrestar los periodos de auge económico y garantizar una mejor capacidad de consumo.

El Estado tiene un compromiso con la sociedad, que lo deberá hacer cumplir mediante acciones estratégicas. En otras palabras, el Estado de Bienestar es concebido como un Estado que asegura a todos los residentes una renta básica, educación, atención sanitaria, vivienda y alimentación como un derecho político, y no como una beneficencia (Cordera & Cabrera, 2005). Por lo tanto, se considera como un sistema de gobierno en el que el Estado debe proveer de servicios en cumplimiento de hacer valer los derechos sociales de todos los ciudadanos, mediante una serie de acciones destinadas al bienestar general de la sociedad, al grado que todos disfruten de los servicios fundamentales gratuitamente.

2.1.3 Programa de Transferencia Monetaria Condicionada (PTMC)

Los Programas de Transferencia Monetaria Condicionada, son uno de los programas focalizados más importantes de las políticas sociales, teniendo como doble objetivo: aliviar la pobreza especialmente la extrema pobreza y el hambre, a corto plazo; segundo, actuar como una herramienta para aumentar el capital humano en los miembros más jóvenes de las familias con el fin de erradicar la pobreza en las generaciones futuras, a largo plazo, a través de una transferencia de dinero entregada a las familias en condición de pobreza con niños, adolescentes o madres embarazadas y a la vez debiendo cumplir con sus responsabilidades, de asegurar que sus hijos vayan a la escuela y centro de salud, y que las madres embarazadas acudan a sus controles (Trivelli & Clausen, 2015).

Entre sus características que tienen buscan integrar a los hogares de bajos recursos al uso de los servicios financieros. Se relacionan con agentes pagadores, que sirven como intermediarios

en la entrega de los incentivos monetarios, así como la modalidad de entrega, que varía según el programa y los mecanismos de pago, entre ellos los pagos en efectivo, como tarjetas monederas, electrónicas o de prepago, y depósitos en la cuenta de ahorro del beneficiario (Giraldo, et.al, 2011).

Su origen radica en América Latina y el Caribe (ALC) a mediados de los años 90, a consecuencia del cambio que se hizo en las reformas de los programas dedicados a la reducción de la pobreza, centrando sus bases en los programas redistributivos con el fin de contribuir a mejorar su eficiencia, debido que generaban distorsión de los precios. El diseño de sus condicionalidades fue evolucionando, a principio se basó en el cumplimiento por parte de los niños en edad preescolar de los protocolos de salud materno infantil, vacunación y nutrición, así como en la asistencia a la educación básica, que inicialmente se limitaba al noveno grado, pero que posteriormente se consideró hasta la educación media superior, así como en los servicios de salud se empezó por incluir a niños y adolescentes. Su enfoque trascendió con rapidez en países dentro de ALC como México (Progresá) y Brasil (Bolsa Familia) y fuera como es el caso de Pakistán, Filipinas, Indonesia y Turquía (Ibarrarán, et.al, 2017).

De esta forma, se han convertido en los programas de mayor cobertura masiva en la actualidad y en los programas focalizados de mayor importancia de la región, esto no sólo por los logros conseguidos, sino también por su escala de operación y presupuesto que se les asigna.

2.1.4 Programa JUNTOS

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres (JUNTOS), que es el primer Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC) en el Perú, fue establecido el 7 de abril de 2005, por medio del Decreto Supremo N° 032-2005-PCM. Desde el 2012 JUNTOS es adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión (MIDIS), con el objetivo de reforzar la intervención del Gobierno y fomentar la inclusión social y el desarrollo en la lucha contra la pobreza. Sus primeras intervenciones inician con una prueba piloto en setiembre del 2005 en Chuschi (Ayacucho), distrito beneficiado por la violencia política en aquel año, beneficiando a un total de 815 hogares. En ese mismo año se implementó el programa en 70 distritos los más pobres: Ayacucho, Huánuco, Huancavelica y Apurímac (Aramburú C. E., 2010).

JUNTOS, es un programa social de transferencia monetaria condicionada cuyo objetivo es reducir los niveles de pobreza y romper el ciclo intergeneracional de la misma, generando capital humano dentro de las familias más pobres a través de la entrega que se les hace de un incentivo monetario de 200 soles bimensuales, el cual se otorga siempre y cuando las familias estén condicionadas a cumplir con una serie de compromisos o corresponsabilidades voluntariamente para el uso de los servicios que el Estado ofrece en salud, educación y nutrición. Es así como JUNTOS intenta promover y asegurar el uso de los servicios públicos con la participación de los hogares más vulnerables, especialmente de la zona rural (MEF, 2017).

De acuerdo al MIDIS (2015), el Programa JUNTOS tiene como misión “Contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades, especialmente de las generaciones futuras orientado su accionar a romper la transferencia intergeneracional de la pobreza” (pág. 5), es así que trabaja bajo un enfoque de restitución de los derechos básicos.

En resumen, JUNTOS fue planteado por el Estado como un mecanismo para disminuir las tasas de pobreza y es de suma importancia porque incide en que los niños y/o jóvenes no abandonen sus estudios, evitando que sigan viviendo en un hogar afectado por la pobreza y la exclusión, a fin de potencializar y desarrollar al máximo sus capacidades, para que a futuro gocen de una amplia gama e igualdad de oportunidades.

Población Objetivo y Focalización de Hogares.

El programa JUNTOS interviene en hogares en condición de pobreza y/o pobreza extrema. Conforme el MIDIS (2015) indica, que el programa toma como público objetivo a: Madres gestantes, niños(as), adolescentes y/o jóvenes, hasta que cumplan los 19 años de edad o culminen la secundaria. Para lo cual deben cumplir con ciertos requisitos para poder acceder al programa JUNTOS, tal y como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3*Requisitos que deben seguir los hogares para afiliarse al Programa JUNTOS*

Población Objetivo	Requisitos de afiliación
Madres en estado de gestación, niños, niñas, adolescentes y/o jóvenes, hasta que cumplan los 19 años de edad o terminen la secundaria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estar clasificado como pobre o extremadamente pobre por el SISFOH. 2. Haber vivido en un distrito donde el programa interviene, durante más de 6 meses. 3. Contar dentro del hogar con la existencia de algún miembro objetivo. 4. El representante deberá contar con su DNI vigente. 5. Declarar el centro de salud y/o institución educativa en la que el hogar cumplirá con sus corresponsabilidades. 6. Finalmente se firma un acuerdo de compromiso, una declaración jurada y el formulario de afiliación.

Nota. Elaboración propia. Fuente: Adaptado de Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2015).

El (BID, 2018) refiere que JUNTOS en la actualidad cubre los hogares mediante el criterio de focalización, que consta de 2 etapas secuenciales: primero a través de la focalización geográfica, que determina el distrito donde el programa intervendrá y la segunda por la focalización de hogares, llevada a cabo una vez que el programa haya seleccionado el distrito, seguidamente procede a identificar los hogares que serán incluidos en el padrón mediante el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Además, la cobertura del programa desde el 2015 selecciona a aquellos pueblos indígenas de la Amazonía, aunque tengan de pobreza inferior 40%, así como a lugares donde existan casos excepcionales como desastres naturales o emergencias. La Tabla 4 hace énfasis a los criterios en que se basa cada una de las etapas de la focalización.

Tabla 4*Etapas de los criterios de focalización*

Criterios	La Focalización geográfica	La Focalización de hogares
Determinado	Por el Mapa de pobreza vigente del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)	Por el Sistema de focalización de hogares (SISFOH)
Filtro	Distritos con tasas de pobreza mayor o igual al 40%	Hogares con condición de pobreza y/o extremadamente pobres de acuerdo a la Clasificación Socioeconómica

Nota. Elaboración propia. Fuente: Adaptado de Banco Interamericano de Desarrollo (2018).

El SISFOH fue creado en el 2004 por el Ministerio de Economía y Finanzas y sirve como un instrumento para identificar a hogares pobres, ya que contiene datos socioeconómicos sobre ellas. El BID (2018) menciona que la Clasificación Socioeconómica que se utiliza tiene validez de 3 años y se consigue en las municipalidades de cada distrito, para ello se considera ciertas variables, tal como se menciona en la tabla 5.

Tabla 5*Variables a considerar para obtener la Clasificación Socioeconómica*

Servicios Públicos	Agua, luz. Techos, paredes, piso.
Vivienda	Combustible para cocinar. Zona urbana, Zona rural.
Bienes o equipos	TV, equipo de sonido, lavadora, licuadora, internet, computadora, celular.
Educación	Ninguna, inicial, primaria, secundaria o superior
Ocupación	Trabajador independiente, dependiente, empleado, desempleado, estudiante o jubilado

Nota. Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo (2018).

Una vez ya registrado, el gestor encargado de la Unidad Territorial tiene que verificar si el hogar tiene algún miembro objetivo e identificar la zona donde cumplirá con sus responsabilidades. La información presentada por los hogares es validada por una Asamblea de Validación Comunitaria formada por un máximo de 30 hogares de una o varias comunidades del entorno. Los resultados que se obtendrán se registran en el Sistema de Información de Transparencia Condicionada (SITC) y el archivo final comprende Formulario de Afiliación, el Acuerdo de Compromiso, la Declaración Jurada, una copia del DNI o de la ficha RENIEC del titular, el cargo de la Constancia de Afiliación y otros documentos si son pertinentes, lo cual será custodiado por la Unidad Territorial. Si el proceso de afiliación se desarrolla sin contratiempos, el titular del hogar, que puede ser el padre o la madre en general, o alguna persona adulta autorizada, obtendrá una Constancia de Hogar Afiliado al Programa en la primera operación de pago (BID, 2018). Como dato, cada titular tendrá que informar sobre algún cambio que exista en el hogar para evitar cualquier inconveniente: ya sea informando en cada visita domiciliaria, en campañas sobre el mantenimiento del padrón de hogares, o mediante cotejos masivos de datos que se realiza a través del SISFOH, RENIEC, el Ministerio de Salud o Educación.

Seguimiento de las Corresponsabilidades y Acompañamiento familiar.

La verificación del cumplimiento de responsabilidades se realiza bimestralmente, en coordinación con las Unidades Territoriales y se recoge la información mediante 3 modalidades: uno es el mecanismo de interoperabilidad, donde se hace uso de la tecnología en base a la data del SIS, MINSA, SIAGIE- MINEDU, otra es el Registro SITC vía móvil y los formatos impresos, se utilizan cuando la información no se recoge por interoperabilidad, es una herramienta digital puesta a disposición por la Dirección de Operaciones de Focalización y las Unidades Territoriales, que será utilizada por los gestores locales mediante trabajo de campo para el registro de la información en Tablet (SITC-Móvil) e imprimir los formatos empleados en el transcurso de las visitas a los colegios y los centros de salud (BID, 2018).

Siguiendo con el proceso, la Unidad de Cumplimiento de Corresponsabilidades envía trimestralmente el listado nominal de hogares a las Unidades Territoriales, para que se realicen las acciones que forman parte del proceso de acompañamiento familiar. Estas acciones pueden ser personalizadas (visitas domiciliarias) que se hacen a los hogares beneficiados para que conozcan

sobre sus derechos y responsabilidades en relación con los servicios prestados en materia de salud, nutrición, educación e identidad y a la vez hacerles seguimiento sobre sus compromisos, también están las acciones colectivas (visitas grupales) que refuerzan los temas y mensajes dados en las visitas domiciliarias, y que consisten en brindar información sobre los mismos servicios, como sesiones educativas y demostrativas, jornadas recreativas en familia y motivar a que los integrantes asuman con sus compromisos. Todas estas acciones son llevadas a cabo por el gestor local, quien se encargará de elaborar informes trimestrales sobre lo realizado para posteriormente enviarlos al jefe de la Unidad Territorial, que los remitirá a la sede central. Este proceso será prioritario en zonas donde hay mayor concentración de: hogares, niveles de ruralidad, anemia, desnutrición crónica infantil y donde hayan incumplido la mayor parte con sus responsabilidades (Silva Huerta & Stampini, 2018). Como podemos ver en la Figura 1, se menciona a detalle el proceso de seguimiento de responsabilidades.

Figura 1

Proceso de seguimiento de condicionalidades



Nota: Elaboración Propia. Fuente: Huarachi L.A. (s.f). Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres “JUNTOS” (p.12). Lima: Perú.

Transferencia monetaria y condicionalidades del programa JUNTOS.

Los miembros objetivos afiliados al programa reciben una transferencia monetaria de 200 soles bimestrales, siendo de libre disponibilidad por cada hogar, ya que no se exige la rendición de cuentas sobre su uso, pero si deberán cumplir con sus responsabilidades. Las responsabilidades en salud y educación se describen en la Figura 2.

Figura 2*Corresponsabilidades en Salud y Educación*

Miembro objetivo	Corresponsabilidad en Salud
Gestantes	Acudir a los Establecimientos de Salud (EESS) para el control prenatal mensual
Niños/Niñas de 0 a 36 meses	Acudir al EESS para sus controles de crecimiento y desarrollo, señalados en los protocolos de atención primaria en salud <ul style="list-style-type: none"> - 0 a 11 meses control mensual - 12 a 23 meses: control bimestral - 24 a 36 meses: control trimestral
Miembro objetivo	Corresponsabilidad en Educación
Niños/niñas de 3 años hasta 6 años ⁵	Asistir a las clases en la institución de Educación Inicial o PRONOEI y tener como máximo tres faltas injustificadas por mes
Niños/niñas/adolescentes/jóvenes desde 6 años hasta que cumplan 19 años de edad o egresen de la educación secundaria, o lo que ocurra primero.	Asistir a clases y tener como máximo tres faltas injustificadas por mes

Nota: Fuente: MEF (2017). Evaluación de Impacto del programa JUNTOS - Resultados finales (p.17). Lima: Perú. Ministerio de Economía y Finanzas.

Posteriormente, si los hogares cumplen con todas sus corresponsabilidades en salud y educación durante los dos meses del periodo bimestral reciben el abono de 200 soles, si sólo cumplen con un mes del periodo bimestral reciben 100 soles y los que no cumplen en ningún mes con sus corresponsabilidades no recibirán nada (Silva Huerta & Stampini, 2018).

Respecto a los mecanismos de pago, el Banco de la Nación es quien se encarga de brindar el servicio de pagaduría. El proceso de entrega que realiza el programa es mediante canales como, Agentes bancarios Cajeros automáticos, Agente corresponsal, Empresa transportadora de valores, Plataforma itinerante de apoyo social – PIAS. Los agentes bancarios y cajeros automáticos son de uso mayoritario, mientras que el Agente corresponsal es provisto por el Banco de la Nación por medio de puntos de venta (POS) autorizados, asimismo la Empresa transportadora de valores es una opción que brinda el Banco de la Nación para aquellas familias que tienen problemas de accesibilidad ya que se ubican en zonas alejadas o sin cobertura y por último las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS), se trata de embarcaciones fluviales gestionadas por la Marina de Guerra. Los dos últimos canales mencionados son mayormente para las zonas de la Amazonía Peruana (BID, 2018). De modo que, el programa apoya en incrementar el desarrollo económico de

cada hogar y promueve el uso de los servicios financieros y cuentas de ahorro, adoptando la población beneficiaria una cultura de ahorro familiar y fomentando su inserción en los sistemas financieros.

2.1 Sobre la Satisfacción de los beneficiarios

2.1.1 Definición de la Satisfacción

La satisfacción se define como la razón, acción o manera en que se reacciona totalmente ante una queja, sentimiento o argumento contrario. Como resultado, restringimos nuestro sentido de satisfacción a lo que es placentero, próspero o nos hace sentir complacidos o meramente felices (Calva González, 2009).

Para Petracci (1998) la satisfacción indica cuánto agrada o desagrada a una persona un servicio luego de usarlo y considerar los resultados esperados, es decir, define como un fenómeno que ocurre después del uso de un servicio. En cuanto a su operacionalización, la satisfacción está ligada a la medición de las actitudes, que puede evaluarse como el total de satisfacciones peculiares con los múltiples aspectos del bien o servicio que el individuo ha incluido con anterioridad.

2.1.2 Satisfacción de los beneficiarios

La satisfacción de los beneficiarios refleja el valor y la perspectiva de las personas en pobreza al confirmar o refutar las expectativas establecidas sobre el servicio y el beneficio obtenido como resultado de la intervención del gobierno a través de programas sociales destinados a disminuir la pobreza y reconocidos como un derecho fundamental (Rodríguez Vargas, 2014).

Según Rodríguez Vargas (2014) la satisfacción es determinada de dos maneras:

El primer factor que determina la satisfacción del beneficiario es la imagen del programa, que evalúa el conocimiento o la información general del beneficiario sobre el programa. Se prevé que este factor tenga un impacto directo y favorable en la satisfacción general. Para construir una imagen de trabajo, se tomaron en cuenta los elementos siguientes información promocional sobre el programa, conocimiento de la institución que presta la ayuda, la identidad que tiene el

beneficiario con el programa, la operatividad del programa, el grado o nivel de conocimiento sobre las razones por la que recibe la ayuda y conocimiento de los derechos y obligaciones del beneficiario en relación con el programa.

El segundo factor que determina la satisfacción son las expectativas que surgen ex ante de la prestación, que se reflejan en la sensación de seguridad que se produce frente al beneficio, como también en la medida en que el beneficiario anticipa satisfacer sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Esto implica que la satisfacción de los beneficiarios está influenciada positivamente por las expectativas. Las expectativas deberán estar conectadas positivamente a la cohesión social, la calidad de la gestión y del beneficio y la contraprestación.

De acuerdo con lo anterior, la satisfacción del beneficiario engloba el proceso completo que un programa social entrega al beneficiario, cuyo beneficio está supeditado a la preocupación del beneficiario por el tipo de servicio que brinda el programa social para cubrir sus expectativas.

2.1.3 Modelos de Satisfacción

Para Rachel Applegate (1993), citado por (Rey Martín, 2000) propone tres nuevos modelos para definir la satisfacción:

- a. **El modelo de satisfacción material** con el funcionamiento de un producto (su obtención o su precisión) se pone a prueba para ver si el producto cubre la necesidad y satisface materialmente. Para la eficiencia del sistema de recuperación se evalúa esta satisfacción material.
- b. **El modelo de satisfacción emocional de vía simple:** Los usuarios se encuentran "felices" o emocionalmente satisfechos, luego que sus preguntas fueran respondidas adecuadamente. La satisfacción del usuario tiene un impacto positivo o negativo en su comportamiento., pueden quejarse o tratar de remediar la situación ellos mismos. El servicio se beneficiará de ambas opciones. Si el sistema proporciona satisfacción material pero no satisfacción emocional puede mejorarse si se proporcionan ambas, ya que la satisfacción emocional del usuario es importante para la medición del sentimiento actual del usuario.

- c. El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple:** Cuando el resultado, es decir su felicidad, está determinado no sólo por las emociones del beneficiario, sino también por sus expectativas sobre el servicio y su satisfacción. Este modelo, admite comprender la satisfacción emocional, llamada " falsamente positiva ", que se refiere a los usuarios que están contentos a pesar que sus búsquedas no hayan tenido éxito. La satisfacción está influenciada por tres variables: La disconformidad, que hace referencia la discrepancia entre lo que se espera del rendimiento de un producto y lo que se obtiene; la ubicación del producto, que está relacionada con diversos factores, como la existencia de intermediarios y el efecto "aura" y el rendimiento del producto, que se mide utilizando las variables tradicionales de satisfacción.

Los modelos citados anteriormente reflejan la determinación de la satisfacción por factores que influyen mucho en los usuarios al recibirla, también permite ver como responden a la situación o expectativa respecto al servicio brindado.

2.1.4 Dimensiones de la Satisfacción

Las dimensiones de la satisfacción de acuerdo a cada autor son las siguiente:

Según Collaguazo Barrera (2014), citado por a (Chávez Falcón, 2020):

- a. Oportunidad de entrega:** Está relacionado con el logro de las metas y objetivos institucionales mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos. Se asocia además a entregas de alta calidad, que causan un impacto en la satisfacción del cliente, es por ello que a la oportunidad de entrega se le llama productividad.

Para Morales Gonzalez (2009), citado por a (Chávez Falcón, 2020):

- b. Transparencia y veracidad:** Es un objetivo clave del sistema ya que ofrece información en relación a si el personal está alcanzando en cumplir o no con las expectativas del cliente. Es fundamental brindar a los clientes un trato afectivo, transparente y genuino, incluyendo asistencia en sus problemas de salud, personales y sociales. La satisfacción del cliente representa la transparencia, la cual es un

componente trascendental que confiere fiabilidad, veracidad y prestigio a la institución, así como a la vez al personal que ofrece referida atención.

- c. **Buen trato y atención oportuna:** Es un proceso flexible y continuo, que guarda relación con el resultado de la atención y la percepción de satisfacción del usuario. En este sentido, la percepción del cliente en cuanto a la atención que recibe es crucial para retroalimentar no solo a la profesión, incluso a la atención que brinda cada institución; y esto está ligado a su nivel de satisfacción.

Para Gómez Mateos (2012), citado por a (Chávez Falcón, 2020):

- d. **Calidad en el servicio:** Evaluar la calidad de un servicio es más valioso para el propio usuario si los responsables toman en cuenta los resultados. Para entender las perspectivas de los clientes o beneficiarios e iniciar el proceso de mejora del programa, es importante recopilar datos sobre sus opiniones. Se trata de un juicio basado en la propia opinión subjetiva.

2.1.5 Escalas

Conforme a Opción Consultores (2012), empresa dedicada a consultoría e investigación social, refiere que, una de las escalas más aplicadas para medición de la satisfacción es la escala de cinco puntos, compuesta por dos valoraciones positivas, una neutra y dos negativas. A continuación, se detalla cada una de estas escalas:

- a. **Muy satisfechos:** Aquellos usuarios que están muy contentos porque han obtenido un servicio mejor de lo esperado. Lo que posibilita que sean clientes fieles a futuro, inclusive estén dispuestos a sugerir el servicio a otras personas.
El usuario puede sentirse satisfecho si la corrección de las expectativas positivas se combina con el placer y la sensación de sorpresa. Como resultado, sus expectativas futuras aumentarán y estarán insatisfechos si la calidad del servicio disminuye.
- b. **Satisfechos:** Las expectativas se han cumplido en parte, pero no totalmente.
- c. **Ni satisfechos, ni insatisfechos:** Representa una zona neutral, con un nivel intermedio de satisfacción. Los usuarios suelen estar dispuestos a cambiar de servicio si existe una opción mejor.

- d. **Insatisfechos:** Cuando no se han cumplido las expectativas previas. Cabe la probabilidad que el cliente o usuario cambie de servicio a menos que no tenga opciones disponibles.
- e. **Muy insatisfechos:** Cuando las expectativas se han visto completamente frustradas, de tal manera que el usuario puede esparcir malos comentarios sobre el servicio que recibe.

Capítulo III: Metodología Desarrollada

3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, que, de acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) “Representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Además, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

Por otro lado, el diseño de la investigación fue no experimental, ya que como menciona Hernández, Fernández, & Baptista (2014), se lleva a cabo sin que las variables sean manipuladas de forma deliberada y en el que únicamente se observará sucesos reales, para después ser analizados tal como se presentaron. Asimismo, de corte transversal o también llamada transeccional, porque la recopilación de información se da en un momento concreto durante un periodo de tiempo determinado.

El nivel ha sido descriptivo, porque conforme a Bernal (2010) entre ellos se especifican o identifican los rasgos, cualidades y características del objeto sometido a estudio. Se describen los perfiles de una población o grupo y se hace uso de técnicas como encuestas, entrevistas, revisión documental y la observación. Simultáneamente también fue correlacional, porque pretende determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables o de sus mismos resultados.

Teniendo en claro cada definición, la investigación presenta un enfoque cuantitativo, considerando que las variables fueron tratadas mediante métodos numéricos y estadísticos con el fin de identificar los objetivos de la investigación y de diseño no experimental con corte transversal, debido a que no se manipuló ninguna de las dos variables tanto “Satisfacción de los beneficiarios” ni la variable “Programa JUNTOS” y porque nuestro estudio se realizó en un año definido, que fue en el 2019. Los niveles fueron descriptivos; esto porque se utilizó la encuesta, por medio de un cuestionario para identificar las características de las variables especificadas y donde se pretendió describir el nivel de influencia del programa JUNTOS en la satisfacción de los beneficiarios de la capital del distrito de Salas y a la vez de nivel correlacional, puesto que a través del método estadístico de Pearson se analizó la relación entre dichas dos variables.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Para Arias (2012), la población es un grupo finito o infinito conformado por elementos o sujetos que poseen características similares y que debe estar definida de forma explícita y precisa en el problema y los objetivos del estudio.

Cuya población en el presente trabajo de investigación ha sido finita porque fue totalmente identificada y se conoció la cantidad de elementos que integraron, para seguidamente pasar hacer estudiados (Arias, 2012).

En definitiva, la población con la que se trabajó estuvo integrada por 53 beneficiarios afiliados al Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS en el año 2019, concernientes en la Capital del Distrito de Salas de la Provincia de Lambayeque, que incluye entre sus miembros madres gestantes, niños y niñas con un rango de 0 a 5 años de edad y adolescentes y/o jóvenes entre los 0 y 19 años.

3.2.2 Muestra

La muestra representa un segmento de la población y centra su interés en un subgrupo o fragmento de esta, sobre el cual se recopila la información necesaria; por tanto, deben ser seleccionados y delimitados anticipadamente y ser representativos de la población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para tomar la decisión de seleccionar los elementos que formaron parte de la muestra, se utilizó un método de muestreo no probabilístico, que se basa en el criterio del investigador más que por un criterio estadístico. Para ello se realiza un muestreo dirigido o intencional, por presentar las características requeridas para el desarrollo de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El asegurar que los elementos de la muestra fueran suficientemente representativos de la población, fue fundamental para permitir realizar generalizaciones.

Es así que, según lo mencionado anteriormente, debido a la ínfima población se decidió tomar como muestra a la totalidad de la población, conformada por los 53 beneficiarios afiliados al Programa JUNTOS en el año 2019 residentes en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque.

3.3 Fuentes, Técnicas y Procesamiento de Datos

3.3.1 Fuente de la información

Las fuentes o referencias de investigación fueron primarias, pues los datos son de primera mano y de fácil acceso, ya que han sido obtenidos de estudios realizados, proviniendo de documentos como libros, artículos periodísticos, tesis, monografías, foros y páginas web, además que se conoce el uso de estas fuentes y existe una familiarización con el campo de estudio que se desarrolló, que se encuentran localizados en bibliotecas, tanto físicas como electrónicas, hemerotecas o en algún banco de información y una vez que han sido localizadas, se ha trabajado cuidadosamente, extrayendo la información necesaria (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3.2 Técnica de recolección

La técnica a la que se recurrió para la recolección de datos fue una encuesta, también conocida como encuesta por muestreo. La encuesta es un enfoque oral o escrito que tiene la finalidad de recopilar información sobre las opiniones de un grupo o muestra de individuos respecto a un determinado tema, además de ser un tipo de enfoque de diseño de investigación de campo, que utiliza el cuestionario como instrumento en la recogida de información (Arias, 2012)

La encuesta fue aplicada a la muestra en estudio, siendo estos, los beneficiarios al Programa JUNTOS de la Capital del Distrito de Salas, con el fin de indagar sobre los aspectos del programa y conocer el grado satisfacción y percepción sobre el mismo, obteniéndose información esencial sobre cada una de las variables y así conocer el nivel de influencia que tiene una variable respecto a otra.

3.3.3 Instrumento de recolección de datos

El cuestionario sirvió como instrumento de recolección de datos para este estudio. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), un cuestionario es un conjunto de preguntas teniendo

en cuenta una o más variables puestas a medir, donde las preguntas pueden ser abiertas o cerradas y deberán ser consecuentes con el planteamiento del problema y la hipótesis.

Al respecto, se utilizó un cuestionario cerrado, compuesto con preguntas claras y precisas y alternativas de respuesta demarcadas con anterioridad, en el cual los encuestados tuvieron que acotarse a las posibilidades de respuestas. El cuestionario tuvo un total de 20 ítems, todos ellos destinados a proporcionar datos que ayudaran a obtener información acerca de las variables en estudio.

Se empleó la escala de Likert, método para evaluar las actitudes y determinar el grado de conformidad de los encuestados frente a cualquier afirmación sugerida, Para este estudio, se dividió en cinco categorías, asignados por un valor numérico desde lo más bajo (1) hacia lo más alto (5), al final se realizó una puntuación total.

La primera sección del cuestionario consistió en 14 ítems dirigidos a evaluar los indicadores del programa JUNTOS desde la perspectiva de los beneficiarios, medidos por una escala Likert que va desde 1 = “Muy malo” a 5 = “Muy bueno”. La segunda sección, que constó de 7 ítems, estuvo diseñada para determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios, yendo desde 1 =” Muy Insatisfecho” a 5 = “Muy Satisfecho”

3.3.4 Procesamiento de Datos

Los datos efectuados se procesaron mediante el “Programa Estadístico para Ciencias Sociales” (SPSS), utilizado para medir la prueba de hipótesis, que se realizó de forma sistemática, organizada y analizada con diversas técnicas estadísticas. Estas técnicas fueron descriptivas, puesto que se empleó tablas, cuadros y gráficos con el propósito de mostrar los resultados del estudio y garantizar que fueran claros y sencillos de entender. Para ello, se tuvo la recopilación estadística de datos registrados en el aplicativo “Microsoft Excel”.

Capítulo IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados de la Investigación

4.1.1 Validez de los Instrumentos

La validación de los instrumentos fue dada por 3 economistas profesionales y expertos, con experiencia en el tema de investigación, metodología y estadística, que mediante su juicio dieron la confirmación tomando en consideración indicadores como adecuación, pertenencia y la consistencia entre las variables, las dimensiones, los indicadores e ítems. Siendo estos: Econ. Barrantes Quiroz María Magdalena, Econ. Huancas De la Cruz Wilmer y Econ. Teodoro Martínez Inoñán.

Tabla 6

Validación del cuestionario de la variable Programa JUNTOS

Validadores	Resultado
	Aplicable
	Aplicable
	Aplicable

Según la tabla anterior, los tres expertos que verificaron el instrumento para la variable Programa JUNTOS, el 100% de ellos lo consideraron adecuado para su uso previsto.

Tabla 7

Validación del cuestionario de la variable Satisfacción de los beneficiarios

Validadores	Resultado
	Aplicable
	Aplicable
	Aplicable

De acuerdo a la tabla anterior, los tres expertos que verificaron el instrumento para la variable Satisfacción de los beneficiarios, el 100% de ellos determinaron que es adecuado para su uso previsto.

4.1.2 Confiabilidad de los Instrumentos

Utilizando la técnica estadística del coeficiente alfa de Cronbach (α), que mide la fiabilidad de la consistencia interna de la prueba en una sola medición y que también es relevante para los ítems con escala de Likert, se realizó una prueba piloto en cada unidad de investigación para conocer la confiabilidad. La operacionalización de la misma fue dada través del software SPSS, obteniéndose los siguientes resultados respecto a las variables investigadas.

Tabla 8

Estadística de fiabilidad de la variable Programa JUNTOS

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,818	14

Según la Tabla 8, se alcanzó un alfa de 0,818, lo que indica que el instrumento de investigación desarrollado para la variable Programa JUNTOS, tiene una fuerte y alta confiabilidad, además de ser consistente y adecuado para el estudio.

Tabla 9

Estadística de fiabilidad de la variable Satisfacción de los beneficiarios

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,877	6

Según la Tabla 9, se alcanzó un alfa de 0,877, lo que indica que el instrumento de investigación desarrollado para la variable Satisfacción de los beneficiarios, tiene una fuerte y alta confiabilidad, además de ser consistente y adecuado para el estudio.

4.1.3 Presentación y análisis de los resultados descriptivos

Análisis descriptivo de la variable Programa JUNTOS.

Análisis descriptivo de la dimensión Servicios salud y educación.

Tabla 10

Distribución de frecuencias respecto a las mejoras en el servicio de salud

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	2	3,8	3,8
Regular	10	18,9	22,6
Bueno	28	52,8	75,5
Muy bueno	13	24,5	100,0
Total	53	100,0	

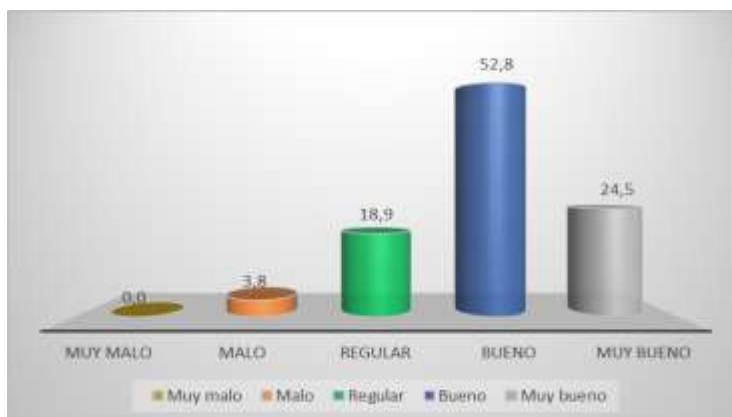


Figura 3. Mejoras en el servicio de salud

Se observa que, en el programa Juntos, el 52.8% tiene una percepción buena referente a las mejoras en el servicio de salud, el 24.53% muy bueno y 3.8% malo en el distrito de Salas.

Todo lo referenciado en líneas anteriores, ha determinado que los beneficiarios muestren una percepción positiva respecto a que ha mejorado la calidad en la oferta de los servicios en el centro de salud de su localidad, puestas para su utilización, beneficiando a los beneficiarios y dando cumplimiento a sus responsabilidades.

Tabla 11

Distribución de frecuencias respecto al incremento del acceso al número de consultas, controles y/o atenciones

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	10	18,9	18,9
Bueno	28	52,8	71,7
Muy bueno	15	28,3	100,0
Total	53	100,0	



Figura 4. Incremento del acceso al número de consultas, controles y/o atenciones

Se observa que del 52.8% y 28.3% de los encuestados, el incremento al acceso del número de consultas, controles y/o atenciones por parte de las gestantes y niños en el servicio salud fue bueno y muy bueno respectivamente; mientras que para el 18.9% fue regular.

En ese sentido, tras lo descrito, se ha determinado que el programa JUNTOS ha beneficiado de forma significativa el uso de los servicios de salud, entre controles médicos y consultas por parte de los beneficiarios, por ello el programa en estudio está generando buenos procedimientos administrativos, lo que corrobora que va en un camino pleno hacia la satisfacción de los usuarios correspondientemente.

Tabla 12

Distribución de frecuencias respecto a la mejoría en el estado de salud y reducción de las enfermedades en torno a la atención en el centro de salud

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	1	1,9	1,9
Regular	10	18,9	20,8
Bueno	23	43,4	64,2
Muy bueno	19	35,8	100,0
Total	53	100,0	

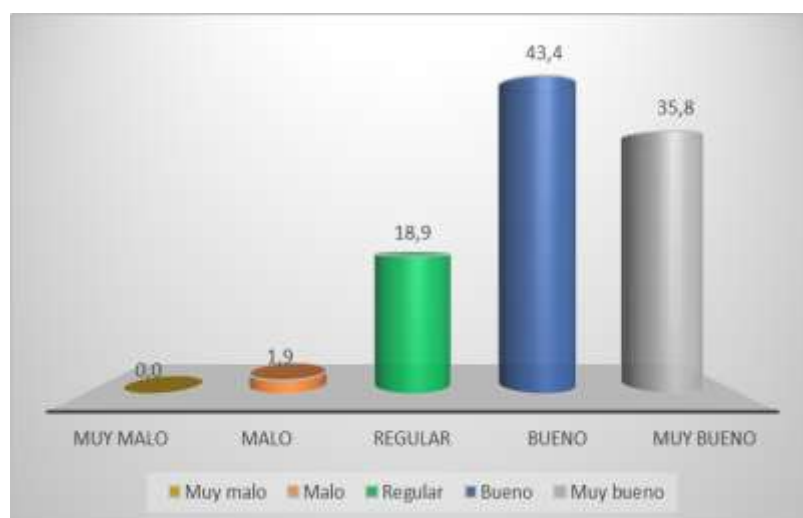


Figura 5. Mejoría en el estado de salud en torno a la atención en el centro de salud

Se puede observar que el 43.4% determina que es buena la atención recibida por el centro de salud, por lo que ha mejorado el estado de salud de las gestantes y de los descendientes, reduciendo así las enfermedades, un 35.8% confirma que es muy bueno y por el contrario apenas un 1.9% determina que es mala.

Estos resultados demuestran que, en gran parte, más del 80% de los encuestados determinan que los procesos de gestión producido por el personal del programa en estudio, inciden en la mejora de su calidad de vida, específicamente respecto al tema de salubridad.

Tabla 13*Distribución de frecuencias respecto a la mejoría en el nivel educativo*

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	10	18,9	18,9
Bueno	28	52,8	71,7
Muy bueno	15	28,3	100,0
Total	53	100,0	

*Figura 6. Mejoría en el nivel educativo*

Se observa que el 52.8% y 28.3% de los encuestados mencionan que, el nivel del servicio en educación en la zona de Salas fue bueno y muy bueno respectivamente; y el 18.9% indica que fue regular.

En ese sentido, se determina que gran parte de los usuarios, señalan que el programa JUNTOS incide en la materia educativa, en que se viene mejorando la calidad del servicio en los centros educativos para brindar un mejor aprendizaje, por lo que es una asistencia social que mejora las capacidades y habilidades de los estudiantes de manera significativa.

Tabla 14*Distribución de frecuencias respecto al incremento en la asistencia escolar de sus hijos*

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	8	15,1	15,1
Bueno	29	54,7	69,8
Muy bueno	16	30,2	100,0
Total	53	100,0	

*Figura 7. Incremento en la asistencia escolar de sus hijos*

Se observa un 54.7% de usuarios indican que existe un buen incremento de la asistencia escolar; garantizando que los padres estén enviando a la escuela a sus hijos y en un menor porcentaje de 15.1% señalan que es regular.

Tras lo descrito en líneas anteriores, se puede observar que, gracias al desarrollo del programa en estudio, las brechas educativas se siguen reduciendo en mayor proporción, por lo que se espera que el aspecto educativo mejore en su totalidad a futuro.

Tabla 15

Distribución de frecuencias respecto a la mejoría en el desarrollo de las capacidades y habilidades de sus hijos, en torno a la atención en el centro educativo

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	10	18,9	18,9
Bueno	25	47,2	66,0
Muy bueno	18	34,0	100,0
Total	53	100,0	

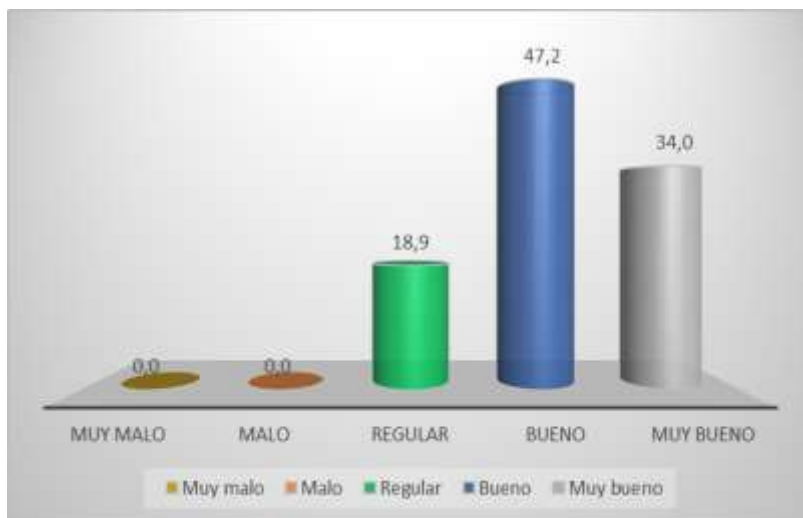


Figura 8. Mejoría en el desarrollo de las capacidades y habilidades de sus hijos

Se observa un 47.2% y 34% de encuestados refiere que con la atención recibida y asistencia a los colegios desde que sus hijos formaron parte del programa, ha mejorado el desarrollo de sus capacidades y habilidades, considerándolo como bueno y muy bueno respectivamente; y con el menor porcentaje de 18.9% indica que fue regular.

En ese sentido, se mantiene una percepción positiva respecto al buen manejo de las habilidades y capacidades de aprendizaje los estudiantes en los centros educativos, mejorando sus destrezas y potencialidades, lo que conlleva a descifrar que existe una buena gestión educativa.

Tabla 16

Distribución de frecuencias respecto a la mejoría de su bienestar en torno al acceso de los servicios

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	10	18,9	18,9
Bueno	27	50,9	69,8
Muy bueno	16	30,2	100,0
Total	53	100,0	



Figura 9. Mejoría de su bienestar en torno al acceso de los servicios

Se observa que el 50.9% y 30.2% de encuestados refiere que fue bueno y muy bueno respectivamente el acceso a los servicios que ofrece el Programa, por lo que considera que tanto su situación de bienestar como la de su hijo ha mejorado, por otro lado, apenas un 18.9% replica lo contrario.

En ese aspecto, se puede determinar que el acceso a los servicios en materia educativa y salud están incidiendo de manera positiva en el bienestar social de los beneficiarios.

Análisis descriptivo de la dimensión Acompañamiento familiar

Tabla 17

Distribución de frecuencias respecto a la promoción de ejercer sus derechos y deberes en salud, nutrición y educación

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	12	22,6	22,6
Bueno	8	15,1	37,7
Muy bueno	33	62,3	100,0
Total	53	100,0	

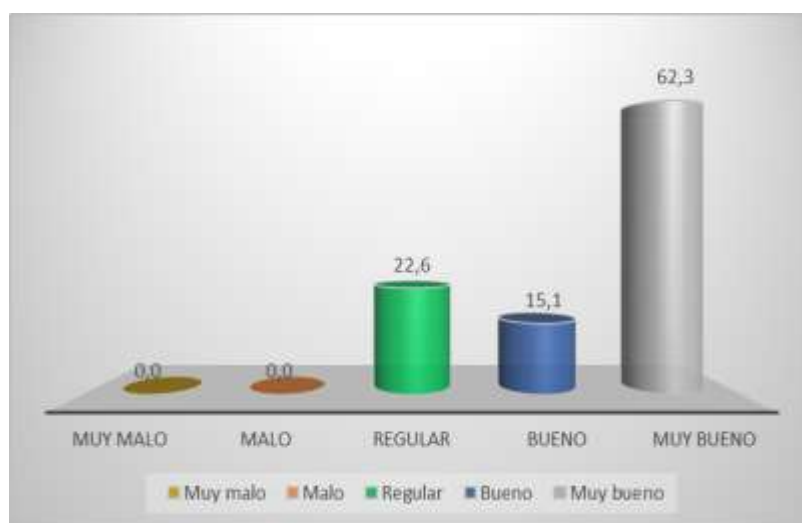


Figura 10. Visitas domiciliarias y el impulso de ejercer sus derechos y deberes

Se observa el 62.3% califica como muy bueno el proceso de las visitas domiciliarias realizadas por los gestores del programa, que han promovido el ejercicio de sus derechos y deberes en salud, nutrición y educación, por el contrario, un 22.6% las califica como regular.

Se determinó que gran parte de los usuarios, por no decir entre las escalas de regular, bueno y muy bueno, señalan que el monitoreo del personal hace que el programa social genere beneficios, por lo que sus derechos son correspondidos de manera significativa.

Tabla 18

Distribución de frecuencias respecto al fortalecimiento de sus conocimientos y practicas de cuidado saludable y familiarización con el uso de diversas herramientas financieras

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	13	24,5	24,5
Bueno	8	15,1	39,6
Muy bueno	32	60,4	100,0
Total	53	100,0	



Figura 11. Incremento de sus conocimientos y prácticas de cuidado saludable y familiarización con el uso de diversas herramientas

Se observa que el 60.4% de encuestados, califica como muy bueno el fortalecimiento de sus conocimientos, prácticas de cuidado saludable y familiarización con el uso de diversas herramientas a producto de las charlas informativas y talleres desarrolladas por la entidad en estudio, por el contrario, el 24.5% lo califica como regular.

Respecto al buen procedimiento para incrementar las capacidades y habilidades de los usuarios, es respaldado por gran parte de ellos, por lo que califican que la gestión de reforzamiento ciudadano es aceptada en gran mayoría.

Tabla 19

Distribución de frecuencias respecto a sensibilizar el cambio y mejora en su estilo de vida

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	7	13,2	13,2
Bueno	10	18,9	32,1
Muy bueno	36	67,9	100,0
Total	53	100,0	

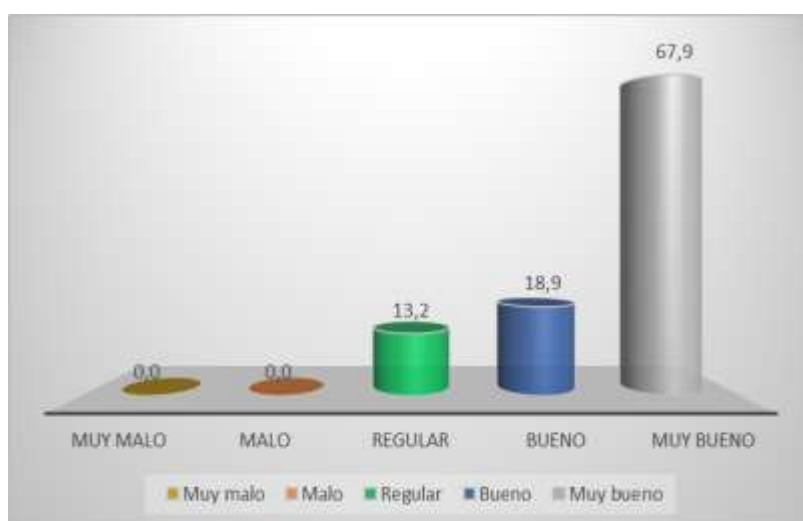


Figura 12. Sensibilización al cambio y mejora de su calidad y estilo de vida

Se observa que el 67.9% de encuestados califica como muy bueno el programa respecto a que sensibiliza a cambiar y mejorar su estilo de vida, con las charlas de participación que brinda el programa, por el contrario, y el 13.2% las califica como regular.

Se puede observar que la mayor parte de los usuarios percibe que su calidad de vida ha sido cambiada gracias a la gestión que realiza el programa en su localidad, por lo que su conformidad en este aspecto está garantizada.

Análisis descriptivo de la dimensión Transferencia Monetaria.

Tabla 20

Distribución de frecuencias respecto al incremento del ingreso familiar gracias al incentivo monetario del programa JUNTOS

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0
Bueno	34	64,2	64,2
Muy bueno	19	35,8	100,0
Total	53	100,0	



Figura 13. Incremento del ingreso familiar gracias al incentivo monetario del programa

Se observa con el mayor porcentaje 64.2% califica como buena la percepción de los ciudadanos en base al incremento del ingreso familiar con la entrega del incentivo monetario por parte del estado, así mismo un 35.8% refiere que es muy bueno.

Se puede generalizar que los usuarios están ligeramente conformes con la recepción económica por parte del programa, puesto que es empleado para regular ciertas brechas familiares que padecen para mejorar su calidad de vida.

Tabla 21

Distribución de frecuencias respecto a la cultura de ahorro adoptada gracias al programa JUNTOS

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	3	5,7	5,7
Regular	11	20,8	26,4
Bueno	24	45,3	71,7
Muy bueno	15	28,3	100,0
Total	53	100,0	



Figura 14. Cultura de ahorro adoptada gracias al programa JUNTOS

Se observa con el mayor porcentaje de 45.3% y 28.3% considera que hay una buena y muy buena cultura de ahorro respectivamente entre los usuarios; el 20.8% indica que es regular y con menor porcentaje de 5.7% menciona que es malo.

Se puede determinar que gran parte de los usuarios inciden que el programa JUNTOS ha motivado a que parte del dinero sea ahorrado, con la intención de tomar acciones que reduzcan las vulnerabilidades económicas y sirva de apoyo, pero que aún los que indican sentirse regular es porque no es suficiente la cantidad que se les otorga.

Tabla 22

Distribución de frecuencias respecto a la situación económica y la satisfacción en los diferentes aspectos

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	6	11,3	11,3
Bueno	31	58,5	69,8
Muy bueno	16	30,2	100,0
Total	53	100,0	

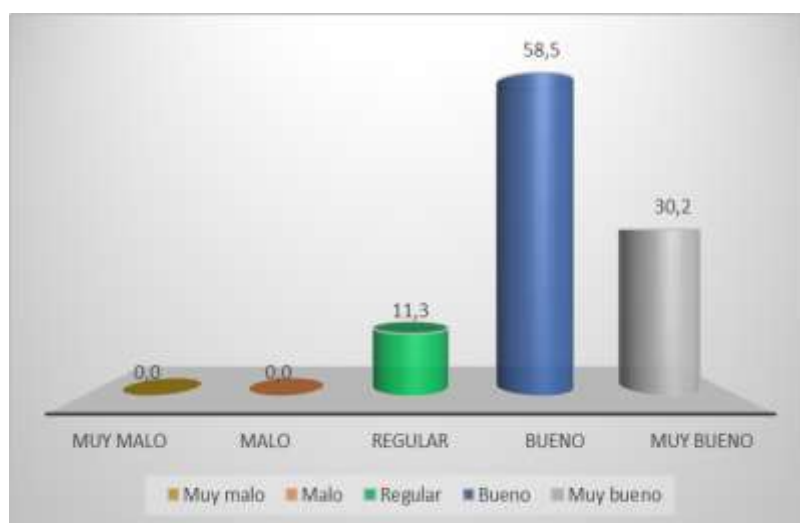


Figura 15. Situación económica y la satisfacción en los diferentes aspectos

Se observa con el mayor porcentaje de 58.5% incide como bueno su progreso debido a que el Programa Juntos ha mejorado su situación económica satisfaciendo aspectos fundamentales de su desarrollo, como alimentación, salud y gastos en la educación de sus hijos en el distrito de Salas, por el contrario, un 11.3% señala que es regular.

Tabla 23

Distribución de frecuencias respecto a la mejora en la calidad de vida desde la intervención del programa JUNTOS

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0
Bueno	37	69,8	69,8
Muy bueno	16	30,2	100,0
Total	53	100,0	

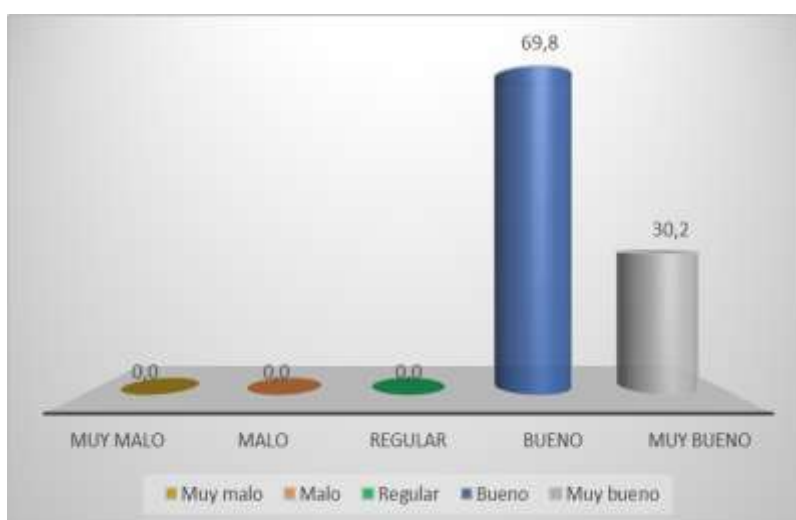


Figura 16. Mejora en la calidad de vida desde la intervención del programa JUNTOS

Se observa con el mayor porcentaje que un 69.8% señala que el programa junto ha tenido una intervención buena, por lo que ha mejorado de manera favorable su calidad de vida, así mismo un 30.2% señala que es muy bueno.

Se puede determinar que en general, el programa juntos ha tenido una incidencia significativa en la percepción del usuario, por lo que los resultados descritos evidencian lo afirmado por los investigadores.

Análisis descriptivo de la variable Satisfacción de los beneficiarios.

Análisis descriptivo de la dimensión Calidad en el servicio

Tabla 24

Distribución de frecuencias respecto a la calidad del servicio en el centro de salud

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Insatisfecho	2	3,77%	3,77%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	18,87%	22,64%
Satisfecho	28	52,83%	75,47%
Muy satisfecho	13	24,53%	100,00%
Total	53	100,00%	



Figura 17. Calidad del servicio en el centro de salud

De acuerdo a la tabla mostrada, el 52.83% y el 24.53% de los beneficiarios mostró una actitud positiva en cuanto a la atención que reciben sobre el servicio salud, ya que respondieron sentirse satisfechos y muy satisfechos respectivamente; mientras que el 18.87% indicó que no están ni satisfechos ni insatisfechos. Y, desde una posición de contrariedad, el 3.77% restante representado por dos beneficiarios, afirma sentirse insatisfecho, respondiendo de forma negativa porque consideran que el sistema de salud en Salas necesita ser más eficiente y contar con un

mejor equipamiento y personal queo riente y se preocupe en informar acerca de los procedimientos a seguir a la hora de atenderse

De esta forma podemos contrastar, que gran parte de los beneficiarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio de salud, tras considerar que reciben una buena atención médica e información sobre cuidados para su salud y que los beneficios que les brinda, están contribuyendo a la mejora en el desarrollo físico y biológico de los usuarios, sus hijos.

Tabla 25

Distribución de frecuencias respecto a la calidad del servicio en el centro educativo

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	18,87%	18,87%
Satisfecho	28	52,83%	71,70%
Muy satisfecho	15	28,30%	100,00%
Total	53	100,00%	

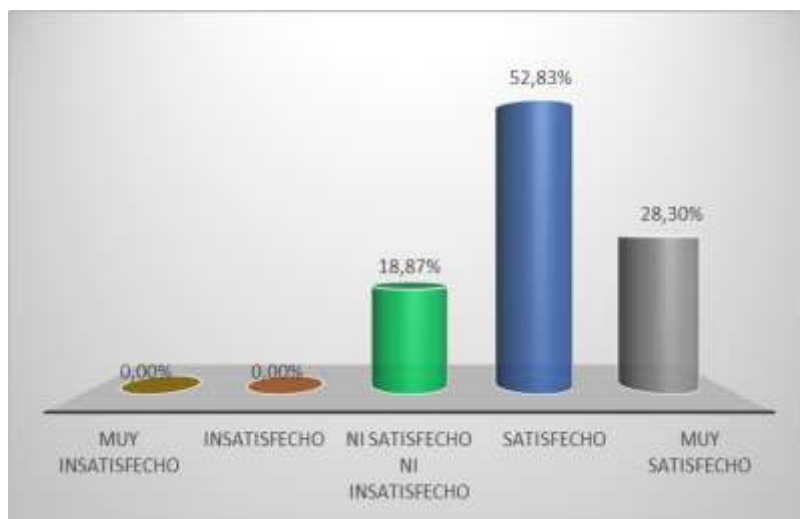


Figura 18. Calidad del servicio en el centro educativo

De acuerdo a la tabla mostrada, el 52.83% y el 28.30% de los beneficiarios mostró una actitud positiva en cuanto a la atención que reciben sobre el servicio educación, ya que

respondieron a las categorías de satisfecho y muy satisfecho respectivamente; sin embargo, el 18.87% expresó una actitud neutra, lo que indica que, si bien hay algunas mejoras en los servicios, éstas son insuficientes para respaldar la afirmación propuesta.

Esto permitió demostrar que los menores beneficiarios al Programa Juntos, se sienten contentos con la calidad del servicio educativo, tras considerar que el programa les está brindando mejores condiciones para el aprendizaje de sus hijos e incrementado la asistencia a la institución.

Análisis descriptivo de la dimensión Oportunidad de entrega

Tabla 26

Distribución de frecuencias respecto a puntualidad en la entrega del incentivo monetario

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Insatisfecho	1	1,89%	1,89%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	18,87%	20,75%
Satisfecho	23	43,40%	64,15%
Muy satisfecho	19	35,85%	100,00%
Total	53	100,00%	



Figura 19. Puntualidad en la entrega del incentivo monetario

Como se puede ver en los resultados, el 43.40% y 35.85% de los beneficiarios manifestaron sentirse satisfechos y muy satisfechos respectivamente con la puntualidad a la hora de recibir el incentivo monetario. Por otro lado 18,87% mantiene una posición neutral, esto tras considerar que la demora responde a factores externos o por incumplimiento de sus corresponsabilidades. De manera general y desde la perspectiva de la mayor parte de beneficiarios, señalan que se encuentran satisfechos con la entrega del dinero, ya que indican que se ha venido dando conforme a su cronograma establecido, logrando de esta manera cubrir sus necesidades del hogar.

Análisis descriptivo de la dimensión Transparencia y veracidad.

Tabla 27

Distribución de frecuencias respecto a la transparencia del servicio

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	18,87%	18,87%
Satisfecho	28	52,83%	71,70%
Muy satisfecho	15	28,30%	100,00%
Total	53	100,00%	



Figura 20. Transparencia del servicio

De acuerdo a la tabla mostrada el 52.83% de los beneficiarios manifestó sentirse satisfechos con la transparencia del programa, ya que consideran que el programa viene ejerciendo los derechos y ayudando especialmente a las personas que en realidad lo necesitan y que si están recibiendo todo lo necesario a través de los servicios, mientras que el 18.87% mantiene una posición neutral, puesto que algunos indican que han sido testigos que también lo reciben personas que no lo necesitan, pero como ellos se encuentran recibiendo no consideran de suma importancia, como también otras no están al tanto de algún caso en específico.

Tabla 28

Distribución de frecuencias respecto a la veracidad del servicio

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	15,09%	15,09%
Satisfecho	29	54,72%	69,81%
Muy satisfecho	16	30,19%	100,00%
Total	53	100,00%	

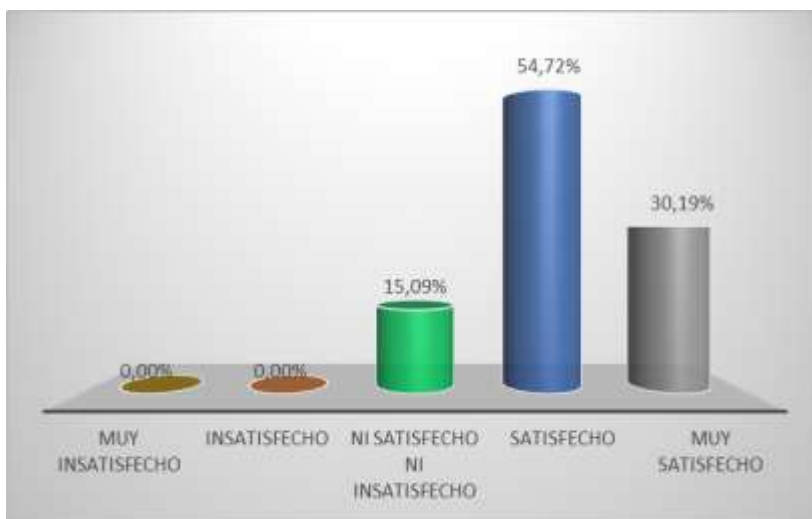


Figura 21. Veracidad del servicio

Como se puede ver en los resultados, el 54.72% y 30.19% de los beneficiarios manifestaron sentirse satisfechos y muy satisfechos respectivamente con la veracidad del programa, esto a

razón de que los gestores del programa vienen cumpliendo en brindarles charlas y capacitaciones y en hacerles seguimiento de sus corresponsabilidades.

Análisis descriptivo de la dimensión Buen trato y atención oportuna

Tabla 29

Distribución de frecuencias respecto al Buen trato y atención oportuna

Percepción	N	%	% Acumulado
Muy insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Insatisfecho	0	0,00%	0,00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	18,87%	18,87%
Satisfecho	25	47,17%	66,04%
Muy satisfecho	18	33,96%	100,00%
Total	53	100,00%	



Figura 22. Buen trato y atención oportuna

De acuerdo a la tabla mostrada, el 47.17% de los beneficiarios respondió sentirse satisfechos y el 33.96% muy satisfechos, ya que consideran que hay una buena atención en la organización del programa, siendo eficaz al planificar las actividades con anticipación. Mientras que el 18.87% indica no sentirse ni satisfechos ni insatisfechos, considerando que es a última hora que se les avisa.

4.1.4 Contrastación de hipótesis

Prueba de Normalidad.

Para determinar el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019, primero se necesitó conocer cuál es el estadístico de prueba, por esta finalidad se realizó la contrastación de Hipótesis de normalidad, así como se muestra a continuación, para confirmar si las variables empleadas se distribuyen normalmente.

Ho: Los puntajes de las variables provienen de una distribución normal

Ha: Los puntajes de las variables no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05%

Regla de decisión:

$p_value > 0.05$ No se rechaza Ho

$p_value < 0.05$ se rechaza Ho

Tabla 30

Prueba de Normalidad

	Estadístico	G1	Sig.
Programa JUNTOS	,113	53	,089
Satisfacción de los beneficiarios	,111	53	,098

De la tabla 30, se observó que, mediante la prueba Kolmogorov Smirnov, el valor de significación estadística para la variable 1 ha sido 0.089, o sea mayor de 0.05 por lo tanto, no se rechaza la Ho; que significa que los datos de la variable Programa JUNTOS provienen de una distribución normal. Para la variable 2 ha sido 0.098 mayor de 0.05 por lo tanto, no se rechaza la Ho, que significa que los datos de la variable Satisfacción de los beneficiarios provienen de una distribución normal.

Por lo tanto, debido al cumplimiento de normalidad en ambas variables, se empleará la prueba paramétrica de Pearson, que es el pertinente para hallar la influencia.

Objetivo General: Determinar el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019.

Hipótesis

Ho: El Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, no influye directa y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios

H1: El Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, influye directa y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios

Tabla 31

Correlación a través del estadístico de Pearson

		Programa JUNTOS	Satisfacción
Programa JUNTOS	Correlación de Pearson	1	,996**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	53	53
Satisfacción	Correlación de Pearson	,996**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	53	53

De la tabla 31, se observó que la significancia bilateral mediante el coeficiente de Pearson es 0,000, siendo $<0,05$, lo que indica que existe correlación estadísticamente significativa entre el programa JUNTOS y la satisfacción de los servicios, además el coeficiente de correlación fue de 0.996, esto indica que la relación es positiva o directa y muy alta. En conclusión, no se acepta la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis planteada en la investigación, establecida por el enunciado siguiente: El Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, influye directa y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019.

Objetivo Específico N°01: Describir el nivel del programa JUNTOS en sus diferentes aspectos.

Tabla 32

Distribución de frecuencias respecto al nivel del programa JUNTOS

	N	%	% Acumulada
Bajo	5	9,43%	9,43%
Medio	29	54,72%	64,15%
Alto	19	35,85%	100,00%
Total	53	100,00%	

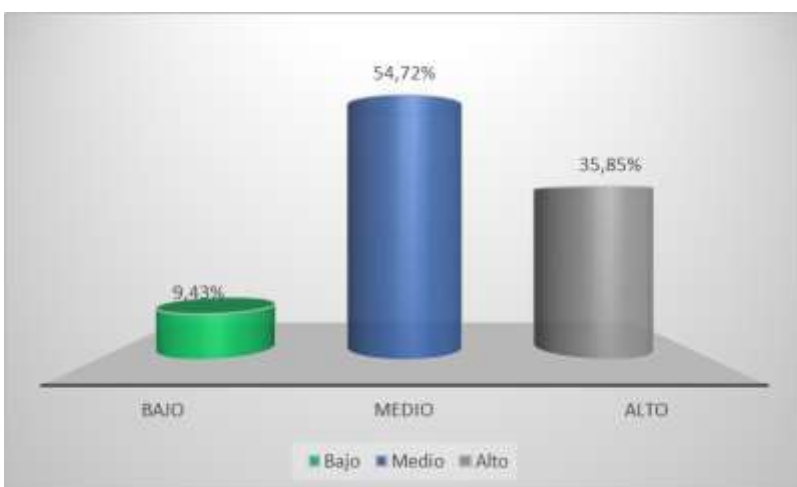


Figura 23.. Nivel del programa JUNTOS

De la tabla 32 y figura 23 se observó que, del total de encuestados (53), el 35,85% señala que el nivel del programa JUNTOS es alto, el 54,72% menciona que el nivel programa es medio, a diferencia del 9,43% quienes señalan un nivel bajo, esto ya que se vienen logrando parte de los objetivos trazados, manifestándose los beneficiarios positivamente a que gracias al programa se ha incrementado la asistencia educativa y médica, beneficiando a las madres a recibir atención prenatal y postnatal y a mantenerse informados para llevar una vida mejor; y que las transferencias de dinero que les otorga, está contribuyendo a incrementar su capacidad del gasto para su hogar y en su bienestar económico, asimismo respecto al nivel educativo que el programa les ofrece a sus hijos

lo consideran como bueno ya que está contribuyendo a que desarrollen sus capacidades y habilidades, además de ser de bastante apoyo las charlas educacionales y talleres ofrecidos.

Tabla 33

Distribución de frecuencias respecto al nivel en servicios, salud y educación

	N	%	% Acumulado
Bajo	8	15,09%	15,09%
Medio	27	50,94%	66,04%
Alto	18	33,96%	100,00%
Total	53	100,00%	

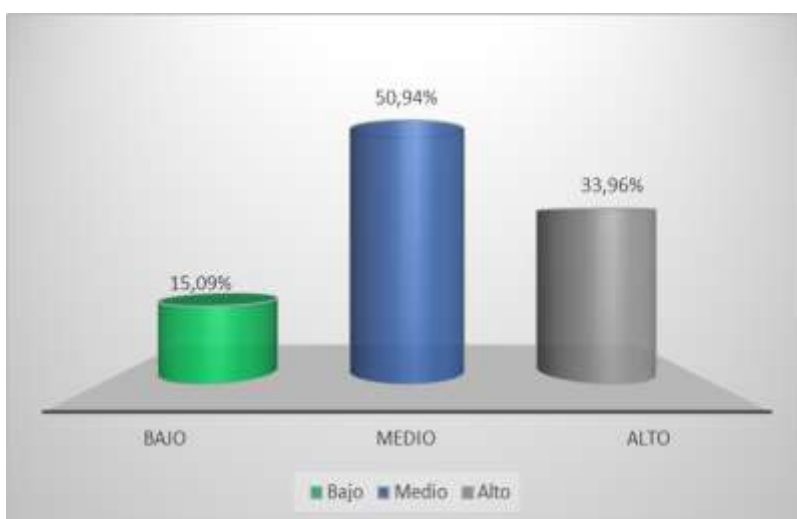
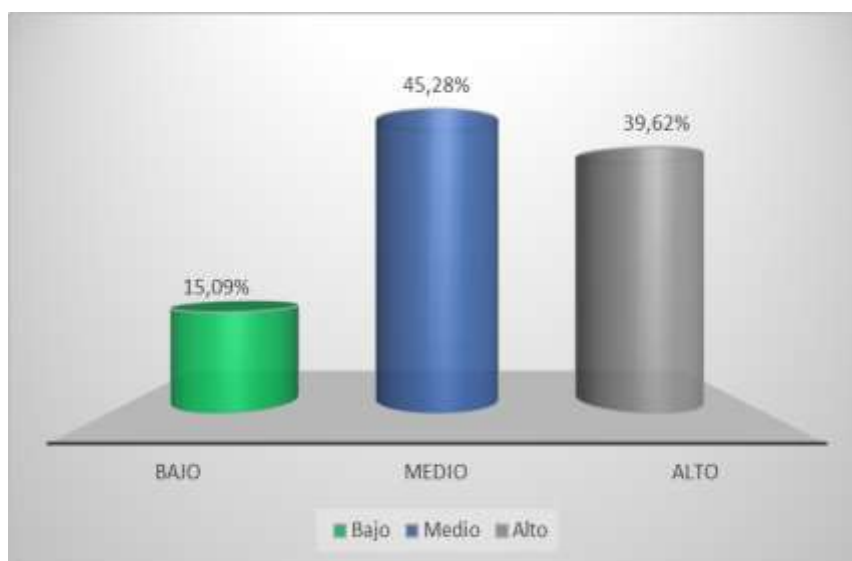


Figura 24. Nivel en servicios, salud y educación

De la tabla 33 y figura 24, se observó que, del total de encuestados (53), el 33,96% señala que el nivel de los servicios de salud y educación brindado por el programa es alto, el 50,94% menciona que el nivel de los servicios es medio, a diferencia del 15,09% quienes señalan un nivel bajo, por lo tanto, los servicios que ofrece el programa JUNTOS son considerados beneficioso para el desarrollo de las madres en estado de gestación y sus menores hijos, por otra parte es considerado bajo ya que consideran que la atención por parte del personal de salud debería mejorar e implementarse más servicios, para lograr tener una experiencia satisfactoria.

Tabla 34*Distribución de frecuencias respecto al nivel de Acompañamiento familiar*

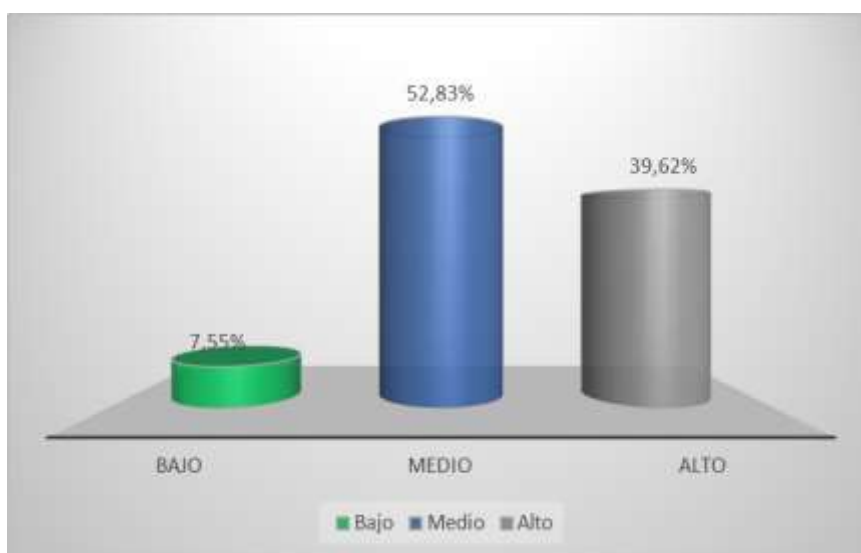
	N	%	% Acumulado
Bajo	8	15,09%	15,09%
Medio	24	45,28%	60,38%
Alto	21	39,62%	100,00%
Total	53	100,00%	

*Figura 25. Nivel en Acompañamiento familiar*

De la tabla 5 y figura 25 se observó que, del total de encuestados (53), el 39,62% señala que el nivel en acompañamiento familiar es alto, el 45,28% menciona que el nivel de visitas es medio, a diferencia del 15,09% quienes señalan un nivel bajo, por lo tanto, existe en gran medida una buena percepción por parte de los beneficiarios en torno a este aspecto, puesto que personal del programa les hace seguimiento de sus corresponsabilidades y brinda charlas sobre educación financiera y prácticas saludables a favor de mejorar su calidad de vida y de tomar decisiones informadas, mientras para las usuarias que califican con un nivel bajo es porque muchas veces no han podido ser partícipes de dichas capacitaciones por un tema de tiempo o porque no ha quedado muy en claro ciertos temas por parte del personal del programa.

Tabla 35*Distribución de frecuencias respecto al nivel de transferencia monetaria*

	N	%	% Acumulado
Bajo	4	7,55%	7,55%
Medio	28	52,83%	60,38%
Alto	21	39,62%	100,00%
Total	53	100,00%	

*Figura 26. Nivel en transferencias monetarias*

De la tabla 35 y figura 26 se observó que, del total de encuestados (53), el 39,62% señala que el nivel de transferencia monetaria es alto, el 52,83% tiene una percepción de nivel medio, a diferencia del 7,55% quienes señalan un nivel bajo, por lo tanto, para la gran mayoría de los beneficiarios del programa, suelen conformarse con la transferencia, considerando que es de gran aporte porque ayuda a cubrir de cierta manera gastos en alimentación, útiles, cosas del hogar, pero que sin embargo desean que se incremente el monto ya que hay algunas familias que tienen varios hijos en su hogar por lo que se les hace difícil el tema del ahorro, a pesar de tener la intención de hacerlo y porque el dinero no lo distribuyen como debería hacerse por lo tanto personal del programa tendrían que analizar este aspecto, teniendo en cuenta que el incentivo monetario es esencial para los beneficiarios.

Objetivo Específico N°02: Analizar el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios que ofrece el programa JUNTOS a los beneficiarios en la capital del distrito de Salas - Lambayeque, 2019.

Tabla 36

Distribución de frecuencias respecto al nivel de satisfacción de la calidad de los servicios

	N	%	% Acumulado
Medio	44	83.00%	83.00%
Alto	9	17.00%	100,00%
Total	53	100,00%	

De la tabla 36, como se puede observar, el 83.00% de los beneficiarios afirmaron que la calidad de los servicios que ofrece el programa JUNTOS, se encuentra en un nivel medio, esto se debe a que gran parte de ellos indica sentirse satisfechos porque gracias a la intervención del programa cuentan con mejores condiciones implementadas en el área de salud y educación en su localidad, manifestando que ello ha incentivado a la demanda de los servicios, y que la atención que reciben es buena y oportuna, trayendo consigo leves efectos positivos para la educación de sus hijos y en su estado de salud y reducción de enfermedades, por la entrega de suplementos y micronutrientes, que repercuten a la vez en el aprendizaje y en el desarrollo físico y biológico de los usuarios, sus hijos. Así también, el servicio que se brinda en el establecimiento de salud, beneficia a que accedan a fuentes de información en temas acerca de llevar un adecuado cuidado de su salud, una mejor nutrición y sobre planificación familiar, y que a través de las charlas de sensibilización que realiza el programa JUNTOS con apoyo del personal de la salud, promueven a que refuercen las acciones de prevención en diferentes aspectos.

Sin embargo, 17.00% consideran que la calidad de los servicios tiene un nivel alto, declarando que para que se logre alcanzar un mayor nivel, los beneficiarios hacen énfasis que en salud todavía los niveles de anemia en su comunidad se mantienen y que al prestar atención en el establecimiento de salud en determinadas ocasiones no han sido atendidos adecuadamente al requerir información.

Objetivo Específico N°03: Establecer el nivel de satisfacción de los beneficiarios ubicados en la capital del distrito de Salas – Lambayeque, 2019.

Tabla 37

Nivel de satisfacción en los servicios ofrecidos hacia los beneficiarios

	F	%	% Acumulado
Bajo	5	9,4%	9,4%
Medio	34	64,2%	73,6%
Alto	14	26,4%	100,0%
Total	53	100,0%	

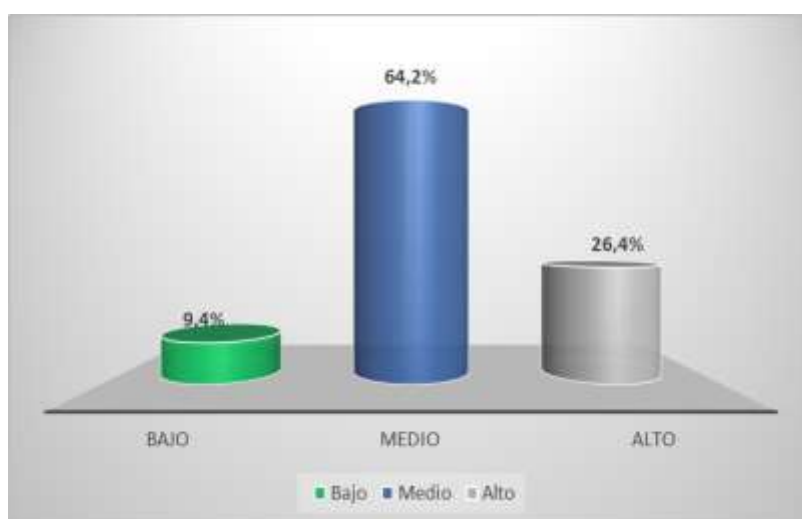


Figura 27. Nivel de satisfacción en los servicios ofrecidos hacia los beneficiarios

De la tabla 37 y figura 27 se observó que, del total de encuestados (53), el 26,4% señalan que el nivel de satisfacción que perciben es alto, el 64,2% tiene un nivel de satisfacción medio, a diferencia del 9,4% que señalan la existencia de un nivel bajo en torno a este punto, por lo tanto, para la gran mayoría de encuestados, el programa JUNTOS ha logrado cumplir de cierta manera con sus expectativas, tras ofrecerles una buena atención en los servicios de salud y educación, en brindarles capacitaciones y talleres constantes y el incentivo monetario puntualmente, para poder cubrir sus gastos del hogar, viéndolo de forma positiva para su vida los beneficios que reciben.

No obstante, de acuerdo a los resultados obtenidos, es posible afirmar que más del 70% de los encuestados no expresan un alto grado de satisfacción, es decir que a pesar que el programa ha contribuido en brindarles un mejor servicio, los encuestados se sienten relativamente satisfechos pero que aún no se sienten muy satisfechos. A tal punto que no se está cumpliendo exitosamente con el servicio.

4.2 Discusión de los Resultados

En esta fase del estudio comparamos nuestros resultados con los de otros estudios similares, teniendo en cuenta el objetivo general **“Determinar el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019”**.

Los resultados adquiridos han permitido demostrar que existe una correlación positiva entre las variables programa JUNTOS y satisfacción de los beneficiarios, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.996, resultado que confirma la hipótesis que el programa JUNTOS influye directa y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios, debido a que el programa ha tenido un impacto moderado, ayudando a la población en diferentes aspectos: el incentivo otorgado ha contribuido en el ahorro y aumento del consumo de alimentos u otros bienes en los hogares beneficiados, promoviendo la asistencia a servicios de calidad en educación y salud por gestantes y sus hijos, lo cual ha fortalecido el desarrollo infantil, aliviado y mejorado el estado nutricional de los niños y de sus capacidades. Este resultado concuerda con los estudios de Palacios (2019), que concluye que, estos programas tienen efectos en el bienestar de la población más desfavorecida y que la transferencia de dinero que perciben está mejorando la calidad de vivienda del hogar, sirviendo como un instrumento de ayuda para la protección social. En cuanto al nexo entre las variables, Chávez (2017), manifiesta en su investigación, que existe una alta correlación positiva entre las variables Programa Juntos y la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota. Según el coeficiente de correlación de Pearson de 0,844 y el coeficiente de determinación de 0,712, los beneficios que obtienen las usuarias del Hospital Rural Picota a través del programa Juntos repercuten en su satisfacción en un 71,2 por ciento. Asimismo, concuerda con el estudio de Machaca & Jamachi (2019), donde sostienen que el Programa Juntos tiene una influencia significativa en la calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Coporaque - Cusco, es decir,

mantiene una relación directa de manera que cuando uno aumenta, el otro también lo hace. Esto se relaciona con los logros obtenidos del programa en la reducción de la pobreza de los beneficiarios, en el ámbito de salud, nutrición, desarrollo personal, inclusión social y mayor prioridad para el gasto en alimentos. Estos resultados difieren según lo mencionado por Soto (2017) que menciona que, el programa Juntos no tuvo un impacto relevante ya que no está reduciendo significativamente la pobreza y mejorando el capital humano de los beneficiarios, aunque la tasa de matrícula ha aumentado, hay evidencia de que esto no significa que contribuya al desarrollo del capital humano, sin embargo parte de los resultados concuerdan en que las conductas de salud materna mejoraron y los controles de crecimiento y desarrollo (CRED) han provocado que los niños tengan una mejor salud nutricional y que con el subsidio, ayuda a las familias con sus déficits monetarios a corto plazo.

Sobre el primer objetivo específico **“Describir el nivel del Programa JUNTOS en sus diferentes aspectos”**, el programa se caracteriza porque incentiva por medio de una transferencia monetaria a la oferta de servicios en salud y educación, bajo la supervisión y capacitación de los gestores, quienes se encargan de realizar el acompañamiento familiar. Es así que, respecto a los servicios de educación y salud, el programa les brinda beneficios a través de asistencia social a servicios de calidad para el desarrollo de capital humano y donde reciben las madres chequeos pre natales y postnatales, así como suplementos vitamínicos y minerales para mejorar la salud de sus hijos y así mismas, calificando todo ello con un nivel medio de 50.94% y un nivel alto de 33.96%, mientras que en acompañamiento familiar, se encargan de impartir charlas y talleres con la finalidad de mantener informado al usuario con una mejor educación financiera y generar mejores prácticas saludables en su vida diaria, a la vez de supervisar que el beneficiario este ejerciendo sus corresponsabilidades, refiriendo que tiene un nivel entre medio (45.28%) y alto (39.62%) y finalmente lo que corresponde a la entrega de la transferencia monetaria, es un incentivo que el programa hace llegar a los hogares beneficiados, debiendo estos cumplir con sus corresponsabilidades y que suelen conformarse porque les ayuda a cubrir gastos y aumentar el consumo, pero deseando que éste incentivo a futuro pueda aumentar ya que hay familias con más de un hijo dentro del hogar, el cual lo perciben con un nivel de medio (52.83%) hacia alto (39.62%). En general más de la mitad 54.72% de los beneficiarios afirman que el programa JUNTOS tiene un nivel medio.

En lo que respecta al segundo objetivo específico **“Analizar el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios que ofrece el Programa JUNTOS a los beneficiarios en la capital del distrito de Salas - Lambayeque, 2019”**, se tiene un nivel de satisfacción considerable que va de medio hasta alto, obteniéndose en este estudio que la calidad de los servicios en salud y educación está en un nivel medio, dado que los beneficiarios encuestados de la capital de Salas, manifiestan que la atención que reciben en el establecimiento de salud y la institución educativa correspondiente es buena y oportuna, ya que indican que vienen teniendo acceso a un paquete integral de salud, como controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED), controles prenatales y recibiendo vitaminas y suplementos tanto en hierro como en ácido fólico, lo cual ha provocado la reducción de las enfermedades y efectos modestos en el estado nutricional de sus menores hijos y madres gestantes, además han evolucionado en la escuela desde su participación en el programa en dos aspectos fundamentales: mejoró su nivel de aprendizaje y han conseguido mejorar en sus notas, las mismas que han generado una mejoría en su desarrollo físico y mental. Además, que el establecimiento de salud muestra disposición de brindar información fundamental a cada beneficiario para llevar una vida saludable. En general, la mayor parte de los beneficiarios se sienten satisfechos con los beneficios y cambios que vienen obteniendo en sus hogares y su localidad; coincidiendo con lo que se ha obtenido en la investigación realizada por Falcón (2020), que concluye que, en cuanto el nivel de satisfacción por la calidad de la atención recibida por los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui, Huánuco, se encontró que el 93,6 por ciento, es decir 73 beneficiarios estaban satisfechos, frente al 6,4 por ciento, que son 5 beneficiarios que estaban insatisfechos, esto se ve reflejado por el cambio que la comunidad viene percibiendo en factores como salud, educación y en su economía.

Finalmente, para el tercer objetivo específico **“Establecer el nivel de satisfacción de los beneficiarios ubicados en la capital del distrito de Salas – Lambayeque, 2019”**, se demuestra que del total de los 53 beneficiarios, el 26,4% perciben un nivel de satisfacción alto, el 64,2% tiene un nivel medio, mientras que el 9,4% señalan la existencia de un nivel bajo, por lo tanto, la gran mayoría de encuestados ven de forma positiva los servicios ofrecidos por el programa JUNTOS, ya que está generando mejores cambios en su nivel de vida. Esto de acuerdo a los beneficiarios se refleja en que vienen teniendo acceso a una adecuada calidad en los servicios de educación y salud, la buena atención y trato que reciben del personal, contribuyen al desarrollo infantil temprano,

además también afirman que la entrega del incentivo monetario se da a tiempo y les ayuda a poder cubrir algunos gastos para sus hijos y el hogar como son alimentación, medicamentos o útiles escolares, así también la transparencia y veracidad del programa a la hora de formar parte y recibir los beneficios, tales como charlas y capacitaciones que fortalece sus capacidades, habilidades y competencias y además a vivir en condiciones más óptimas. Lo que coincide con el estudio de Chávez (2017), que manifiesta que el 72% de las usuarias del Hospital Distrital de Picota estar satisfecha con la importante contribución del programa Juntos a la lucha contra la pobreza. muestra de ello son los niveles de satisfacción en la atención que recibieron, donde el 37% de ellas reportó tener un nivel de satisfacción “Medio”, mientras que el 22% reportaron una satisfacción “Medio-alta” y 13% expresaron un nivel de satisfacción “Alto”, por el contrario, se reportó un total de 28% de usuarias con niveles “Bajos” y “Muy bajos”.

CONCLUSIONES

A partir de los objetivos y el correspondiente análisis de los datos se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Respecto a nuestro objetivo general mediante la prueba estadística de Pearson donde la significancia bilateral fue 0.000, afirmando la existencia de una relación significativa entre las variables, cabe que el coeficiente de correlación fue 0.996, lo que revela que, la variable programa JUNTOS influye significativamente en la satisfacción de los beneficiarios en la capital del distrito de salas, 2019; por lo que se reafirma la hipótesis planteada.

En cuanto al primer objetivo específico, los niveles de percepción de las beneficiarias del programa JUNTOS según los resultados de la encuesta, el 35,85% señala que de acuerdo a los diferentes aspectos que se tiene, el nivel del programa JUNTOS es “Alto”, el 54,72% menciona que el nivel es “Medio”, a diferencia del 9,43% quienes señalan un nivel “Bajo”, por lo tanto, significa que el programa JUNTOS, viene trabajando en cumplir de cierta manera con sus objetivos trazados y de acuerdo a los diferentes aspectos en salud, educación y en lo económico, es considerado por la gran mayoría de los beneficiarios un pilar crucial en el desarrollo integral de sus hijos y para sí mismas y de gran apoyo en los ingresos del hogar.

En cuanto al segundo objetivo específico, el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios ofrecidos por el programa JUNTOS, se evidenció que es de un nivel de satisfacción “Medio” con un 83.00%, frente al 17.00% de beneficiarios que indican que poseen un nivel “Alto”, concluyendo de esta manera que se encuentran satisfechos con el mejoramiento de los servicios en salud y educación y con los resultados que se han obtenido en su comunidad desde su implementación.

En cuanto al tercer objetivo específico, los beneficiarios perciben un nivel de satisfacción “Alto” con 26,4%, asimismo el 64.2% señalan tener un nivel “Medio”, sin embargo, el 9.4% indicaron tener un nivel de satisfacción “Bajo”.

RECOMENDACIONES

- A pesar de que la mayoría de los beneficiarios están satisfechos, es importante que se centre en los aspectos de insatisfacción para reducir la brecha entre los dos resultados y reforzar las áreas en las que la gente está satisfecha.
- A los beneficiarios del programa involucrarse en los procesos implementados por el mismo con el fin de coadyuvar al desarrollo de las actividades programadas y así tener mayor participación y un mejor conocimiento del desarrollo del programa; para su misma satisfacción.
- A los responsables del programa desarrollar estrategias que vayan de la mano con la realidad local, con el fin de mejorar las causas por las cuales los usuarios no cumplen muchas veces con el programa, además que facilita cumplir las metas otorgadas por el programa.
- Al programa mejorar los estándares adecuados en cada proceso, para su mejor desarrollo, mejor control, mejor asimilación y captación de los mismos beneficiarios y así obtener mejores resultados como programa.
- Para el logro de los objetivos del programa, es crucial que se mejore la conexión y la acción coordinada entre el diseño y sus objetivos con las necesidades subyacentes de los sectores de educación y salud, incrementando la calidad de los servicios ofrecidos en relación con estos dos sectores, para un servicio más eficiente y más productivo.
- El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social junto con los demás Ministerios de Salud y Educación deben fortalecer, desde una perspectiva de interculturalidad y desarrollo, las competencias en calidad de atención y proporcionar seminarios de gestión y planificación estratégica con la finalidad de optimizar las prácticas de atención de calidad, de todos aquellos que forman parte del programa, así como de los sectores de salud y educación.
- La promoción y el fortalecimiento de las habilidades empresariales de los beneficiarios para lograr que las familias beneficiarias se involucren en prácticas de producción sostenible y aumenten sus oportunidades económicas y sociales para su futuro.
- Se recomienda mejorar el proceso de focalización de hogares, capacitando y monitoreando continuamente a los encargados de recopilar la información, de tal manera que se tenga un mejor alcance de los hogares objetivo.

BIBLIOGRAFIA

- Alcázar, L. (2016). Algunas reflexiones sobre los programas alimentarios y nutricionales: cambios y retos. En GRADE, *Investigación para el desarrollo en el Perú: once balances*. Lima: GRADE. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/grade/20170417123752/programasalimentarios_LA_35.pdf
- Aramburú, C. E. (2010). *Informe Compilatorio: “El Programa JUNTOS, Resultados y Retos”*. Lima: Solvima Graf S.A.C. Obtenido de http://www.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/pe_8063.pdf
- Aramburú, C., & Delgado, A. (2012). *Economía, políticas sociales y reducción de la desigualdad en el Perú*. Obtenido de Congreso de la República: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A862EF457382B13905257A7E0078865A/\\$FILE/informe_politicas_sociales.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A862EF457382B13905257A7E0078865A/$FILE/informe_politicas_sociales.pdf)
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme, C.A. Obtenido de Introducción a la metodología científica: https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- BID. (Julio de 2018). *Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas*. Obtenido de BID: <https://www.iadb.org/es/toolkit/programas-de-transferencias-condicionadas/peru-juntos?country=21999>
- Cabrera, M. (2014). El estado de bienestar en el marco del sistema capitalista. ¿Tiene futuro o es inviable en el sistema globalizado actual? *Elsevier*, 49-58. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-pdf-S2215910X14700096>

- Calva González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM. Obtenido de Repositorio Institucional IIBI - UNAM: https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L52/1/satisfaccion_usuarios.pdf
- Cecchini, S., & Atuesta, B. (2017). *Programas de transferencias condicionadas en América Latina y el Caribe: Tendencias de cobertura e inversión*. Obtenido de Repositorio Digital CEPAL: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/41811/S1700419_es.pdf
- Chávez Falcón, M. R. (2020). *Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa Juntos del distrito de Quisqui, Huánuco, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2472/Ch%c3%a1vez%20Falc%c3%b3n%2c%20Madeleine%20Rosa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Chávez, D. (2017). “*Relación del Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, 2016*”. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1qqf-qLXlky2ouViNT0NhsWIV745OfU7w/view?usp=sharing>
- Cohen, E., & Franco, R. (2005). *Gestión Social. Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. México: Siglo XXI, CEPAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ACrePU5pHdYC&printsec=frontcover&dq=la+pol+itica+social&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi_9M_xl4LnAhVpK7kGHUAgDls4ChDoAQhUMAU#v=one+page&q=la%20politica%20social&f=false
- Cordera, R., & Cabrera, C. (2005). *Superación de la pobreza y universalización de la política social*. México: México, D.F. : UNAM, Facultad de Economía. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cTMuvs6cZW0C&pg=PA158&lpg=PA158&dq=E+l+Estado+de+Bienestar+se+puede+concebir+en+una+primera+aproximaci%C3%B3n,+como+el+Estado+que+garantiza+los+est%C3%A1ndares+m%C3%ADnimos+de+ingreso,+de+educaci%C3%B3n,+salud,+alimenta>

- Estrada, H., & Perea, A. (2008). *Los programas sociales en el Perú 1990-2007: De alivio a la superación de la pobreza*. Lima. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/86BA8BB7E32BE9780525784E00542271/\\$FILE/DelAlivioalaSuperaciondelaPobreza.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/86BA8BB7E32BE9780525784E00542271/$FILE/DelAlivioalaSuperaciondelaPobreza.pdf)
- Francke, P. (2005). El programa JUNTOS y la política social. *Moneda*, 33-35. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/Moneda-131/Revista-Moneda-131-08.pdf>
- Gestión. (2015). *BID: Niños de 0 a 3 años con menos recursos en Perú padecen rezagos cognitivos y de aprendizaje*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/bid-ninos-0-3-anos-recursos-peru-padecen-rezagos-cognitivos-aprendizaje-103462-noticia/?ref=gest>
- Guabloche, J., & Sánchez, A. (2011). ¿Qué sabemos sobre los programas de transferencias condicionadas? *Moneda*, 19-23. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/Moneda-147/Moneda-147-04.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGrawHill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Juan Arroyo. (2010). *Estudio cualitativo Juntos Chuschi*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Estudio_Cualitativo_de_CHUSCHI.pdf
- Judge, K., & Solomon, M. (1993). La opinión pública y el servicio nacional de salud: Patrones y perspectivas en la satisfacción del consumidor. *Revista de Política Social*, 299-327. Obtenido de <https://doi.org/10.1017/S0047279400019553>
- JUNTOS. (2019). *Historia de Juntos*. Obtenido de JUNTOS: <https://www.juntos.gob.pe/nosotros/historia-de-juntos/>

- Lazo Soto, E. (2017). *Capital humano y Pobreza: Una evaluación de los impactos del programa JUNTOS, caso del Distrito de Checca, Provincia de Canas, Departamento del Cusco, periodo 2012 – 2015*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1HY6f_x1acmvCHuG6_6dxeDvJEsPKx92k/view?usp=sharing
- Machaca Condori, M., & Jamachi Ari, R. (2019). *Programa social juntos y la percepción de calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Coporaque, Región Cusco – 2018*. Obtenido de Repositorio UNSA: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9125/EDmacome.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MEF. (2017). *Evaluación de Impacto del programa JUNTOS - Resultados finales*. Informe de evaluación, Lima. Obtenido de http://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe_Final_13.pdf
- MIDIS. (2013). *Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social*. Obtenido de Red Nacional de Vigilancia de la Seguridad Alimentaria y Nutricional: https://renavisan.ins.gob.pe/sites/default/files/60._estrategia_incluircrecer_0.pdf
- MIDIS. (2015). *Nota Metodológica de la Evaluación del Proceso de Afiliación del Programa JUNTOS - Nota Metodológica*. Lima. Obtenido de http://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/Nota_Metodologica_5_afilia_JUNTOS-1.pdf
- MIDIS. (2019). *¿Qué hacemos?* Obtenido de Gobierno del Perú: <https://www.gob.pe/727-ministerio-de-desarrollo-e-inclusion-social-que-hacemos>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Consulta Amigable: Consulta de Ejecución del Gasto*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?y=2019&ap=ActProy>
- Montagut, T. (2008). *Política Social: Una introducción* (Tercera ed.). Barcelona: Ariel, S.A. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=hauj6DIKy38C&pg=PA21&dq=que+aspectos+tom+a+la+politica+social&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj41pCA6pjnAhUrF7kGHeybBF4Q6AEIODAC#v=onepage&q=que%20aspectos%20toma%20la%20politica%20social&f=false>

ONU. (2020). *Acabar con la pobreza*. Obtenido de Naciones Unidas:

<https://www.un.org/es/sections/issues-depth/poverty/index.html>

Opción Consultores. (Junio de 2012). *Encuesta de Satisfacción / Medición de Satisfacción y Expectativas*. Obtenido de Opción Consultores - Portal de Negocios:

<https://www.opcion.com.uy/marketing/medicion-de-satisfaccion-y-expectativas/>

Palacios, A. (01 de 2019). *CEDLAS*. Obtenido de Impacto de los Programas de Transferencias de Ingresos en la Calidad de la Vivienda Familiar:Evidencia para el Plan de Inclusión social, Argentina: http://www.cedlas.econo.unlp.edu.ar/wp/wp-content/uploads/doc_cedlas240.pdf

Perceval, M. C. (9 de Diciembre de 2021). *América Latina: 1 de cada 4 niños y niñas vive en la pobreza*. Obtenido de Equidad para la Infancia:

<http://equidadparalainfancia.org/2017/01/america-latina-70-millones-de-ninos-y-ninas-viven-en-la-pobreza/>

Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados*. Obtenido de Instituto Nacional de la Administración Pública:

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)

Ramirez, M. (2009). Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. *Researchgate*, 115-141.

- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Revistas UM*, 139-153. Obtenido de Facultad de Biblioteconomía y Documentación - Universidad de Barcelona: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Rodríguez Vargas, M. (Diciembre de 2014). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del Programa Para El Desarrollo De Zonas Prioritarias (pdzp) 2014*. Obtenido de Gobierno de México: http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/2014/ESB_PDZP/IF_ESB_PDZP_2014.pdf
- Rojas Moya, J. L. (2007). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Bolivia: Edición electrónica gratuita. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/index.htm>
- Rowland, M. (06 de 2015). *Las Transferencias Monetarias Condicionadas como diseño de política pública en América Latina: los casos de Ecuador y Perú*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Michel_Rowland_Garcia/publication/291697418_Las_Transferencias_Monetarias_Condicionadas_como_diseno_de_politica_publica_en_America_Latina_los_casos_de_Ecuador_y_Peru/links/56a51ace08aeef24c58bb945/Las-Transferencias-Mo
- RPP. (25 de Noviembre de 2015). *Cinco distritos lambayecanos serán beneficiados con programa “Juntos”*. Obtenido de RPP: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/cinco-distritos-lambayecanos-seran-beneficiados-con-programa-juntos-noticia-916400>
- RPP. (25 de Abril de 2018). *Más de 30 mil lambayecanos pasaron a la condición de pobreza extrema*. Obtenido de RPP: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/en-los-ultimos-anos-mas-de-30-mil-lambayecanos-pasaron-a-la-condicion-de-pobreza-extrema-noticia-1118820?ref=rpp>
- Rubín, M. (Agosto de 2015). *La Protección Social en América Latina*. Obtenido de Equidad para la Infancia: <http://equidadparalainfancia.org/2015/09/op-la-proteccion-social-en-america-latina/>

Silva Huerta, R., & Stampini, M. (2018). *Mejores Prácticas en la Implementación de Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en América Latina y el Caribe - Nota Metodológica*. Copyright. Obtenido de

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/%C2%BFC%C3%B3mo-funciona-el-Programa-Juntos-Mejores-pr%C3%A1cticas-en-la-implementaci%C3%B3n-de-programas-de-transferencias-monetarias-condicionadas-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Trivelli, C., & Clausen, J. (2015). *De buenas políticas sociales a políticas articuladas para superar la pobreza: ¿qué necesitamos para iniciar este tránsito?* Lima: IEP. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/iep/20170328045014/pdf_1302.pdf

UNICEF. (03 de Octubre de 2016). *Casi 385 millones de niños viven en situación de pobreza extrema, según un estudio conjunto de UNICEF y el Grupo del Banco Mundial*. Obtenido de UNICEF: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/casi-385-millones-de-ni%C3%B1os-viven-en-situaci%C3%B3n-de-pobreza-extrema-seg%C3%BAun>

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de operacionalización de las variables.

Variables	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Instrumentos
VARIABLE 1: Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (V. Independiente)	Acceso a los servicios Salud y Educación	Mejoras del servicio salud.	Muy malo Malo Regular Muy bueno Bueno	Cuestionario
		Asistencia sanitaria		
		Mejoras del servicio educación.		
		Asistencia escolar		
	Acompañamiento familiar	Promoción de derechos y deberes		
		Conocimientos y habilidades		
	Transferencia Monetaria	Ingreso familiar		
		Cultura de ahorro		
Situación económica				
VARIABLE 2: Satisfacción de los beneficiarios (V. Dependiente)	Calidad en los servicios	Atención en el ámbito salud	Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho	Cuestionario
		Atención en el ámbito educación		
	Oportunidad de entrega	Puntualidad en la entrega del incentivo monetario		
		Transparencia y veracidad		
	Charlas y capacitaciones			
	Buen trato y atención oportuna	Organización del Programa		

ANEXO 02. Cuestionario del Programa JUNTOS.

VARIABLE 1: PROGRAMA JUNTOS

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo objetivo es recopilar información necesaria, para determinar el nivel de influencia del Programa JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019. Solo debe marcar una alternativa, bajo la denominación:

1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

A. SERVICIOS SALUD Y EDUCACIÓN	ESCALA VALORATIVA				
	1	2	3	4	5
1. ¿Con el Programa Juntos, ha mejorado los servicios brindados por el centro de salud en su zona?					
2. Con el Programa Juntos se ha incrementado el acceso al número de consultas, controles y/o atenciones por parte de las gestantes y niños.					
3. Con la atención recibida por el centro de salud, ha mejorado su estado de salud y de su hijo, reduciendo así las enfermedades.					
4. ¿Con el Programa JUNTOS, ha mejorado el nivel de educación en su zona?					
5. Con el Programa Juntos ha incrementado la asistencia escolar, garantizando que los padres envíen a la escuela a sus hijos.					
6. Con la atención recibida en el centro educativo, ha mejorado el desarrollo de las capacidades de su hijo.					
7. En general, se ha visto favorecida con el acceso a los servicios que ofrece el Programa y considera que tanto su situación de bienestar como la de su hijo ha mejorado.					
B. ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR	ESCALA VALORATIVA				
	1	2	3	4	5
8. Las visitas domiciliarias realizadas por los gestores del programa promueven el ejercicio de sus derechos y deberes en salud, nutrición y educación.					
9. A partir de talleres y charlas informativas diseñados por el Programa Juntos ha fortalecido sus conocimientos, habilidades y familiarización con el uso de diversas herramientas financieras					

10. En general, las charlas de participación han sensibilizado a al cambio y mejora de su calidad de vida					
C. TRANSFERENCIA MONETARIA	ESCALA VALORATIVA				
	1	2	3	4	5
11. ¿Ha mejorado su ingreso familiar con la entrega del incentivo monetario por parte del Estado – JUNTOS?					
12. Desde que es beneficiario del Programa Juntos su hogar adoptado una cultura de ahorro.					
13. Con el Programa Juntos ha mejorado su situación económica satisfaciendo aspectos fundamentales de su desarrollo, como alimentación, salud y gastos en la educación de su hijo.					
14. En términos generales considera que con la intervención del programa Juntos ha mejorado de manera favorable su calidad de vida.					

ANEXO 03. Cuestionario Satisfacción de los beneficiarios.



CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL PROGRAMA DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES- JUNTOS



Buenos días / tardes, mi nombre es ... soy estudiante de la **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**. Por favor, dedique unos minutos a contestar esta encuesta. Su colaboración ayudará a mejorar la calidad de los servicios que actualmente ofrecen los Programas Sociales implementados por el Estado. **ESTE CUESTIONARIO SERA RESPONDIDO POR LOS HOGARES BENEFICIADOS DEL PROGRAMA JUNTOS.**

I. DATOS PERSONALES

1. Nombre: _____						
2. Género:		1. Masculino	2. Femenino	6. Ocupación principal:		
3. Edad:		1. Menos de 20	3. 31 – 40	5. Más de 50	1. Ama de casa	4. Trabajo independiente
		2. 21 – 30	4. 41 – 50		2. Estudiante	5. Desocupado (a)
4. Estado civil:		1. Soltero (a)	4. Divorciado (a)/ separado (a)		3. Trabajo dependiente	6. Jubilado
		2. Casado (a)	5. Viudo (a)	7. Parentesco con la persona beneficiada:		
		3. Conviviente			1. El mismo	4. Hijo
5. Grado de instrucción:		1. No estudió	3. Secundaria	5. Universitaria	2. Padre/ Madre	5. Nieto
		2. Primaria	4. Superior		7. No familiar	

II. SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Las siguientes preguntas están relacionadas a varios aspectos vinculados con el PROGRAMA JUNTOS. Algunas de ellas recogen su experiencia del último año en forma directa, mientras que otras evalúan su grado de satisfacción con dichos aspectos, en estas últimas tiene que elegir entre Muy Insatisfecho (MS=1), Insatisfecho (I=2), Ni Satisfecho ni Insatisfecho (N=3), Satisfecho (I=4), Muy Satisfecho (MS=5).

A) CALIDAD EN LOS SERVICIOS

- La atención recibida en el establecimiento de salud como beneficiaria del Programa JUNTOS, en el último año:
 - La calidad del servicio fue muy mala
 - La calidad del servicio fue mala
 - La calidad del servicio fue regular
 - La calidad del servicio fue buena
 - La calidad del servicio fue muy buena
- La atención recibida en la institución educativa como beneficiario del Programa JUNTOS, en el último año:
 - La calidad del servicio fue muy mala
 - La calidad del servicio fue mala
 - La calidad del servicio fue regular
 - La calidad del servicio fue buena
 - La calidad del servicio fue muy buena

Con respecto a la calidad de los servicios básicos en general Ud. está.....(Mostrar Tarjeta 1)

1	2	3
4	5	

C) TRANSPARENCIA Y VERACIDAD

- El programa JUNTOS ha beneficiado en ejercer sus derechos, ayudando solo a las familias más vulnerables.
 - Sí, recibieron ayuda solo las personas que lo necesitan.
 - No, recibieron también las personas que no lo necesitan.
 - No sabe
- Gestores del programa cumplieron con realizar adecuadamente la verificación del cumplimiento de sus corresponsabilidades y en brindar capacitaciones:
 - Si.
 - No.

Con respecto a la transparencia y veracidad del programa en general Ud. está.....(Mostrar Tarjeta 1)

1	2	3
4	5	

B) OPORTUNIDAD DE ENTREGA

- En el programa JUNTOS, en el último año la entrega del incentivo monetario fue puntual:
 - Nunca la entrega fue puntual
 - Casi nunca fue puntual
 - A veces hubo demora en la entrega
 - Casi siempre fue puntual
 - Siempre la entrega fue puntual

Con respecto a la Oportunidad de entrega en general Ud. está.....(Mostrar Tarjeta 1)

1	2	3
4	5	

D) BUEN TRATO Y ATENCION OPORTUNA

- El programa se organiza de manera eficaz al realizar actividades, siendo éstas:
 - Las actividades son programadas con anticipación
 - Las actividades son programadas del momento.
 - No se realizó ningún tipo de actividad.

Con respecto al buen trato y atención oportuna en general Ud. está.....(Mostrar Tarjeta 1)

1	2	3
4	5	

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE TESIS: "Influencia del Programa JUNTOS en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, 2019".

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIAS
ADECUACIÓN	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades.	x		
	Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico.	x		
	Las opciones de respuesta son adecuadas.	x		
PERTENENCIA	Pertenencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación.	x		
	Pertenencia de los ítems con las variables	x		
	Pertenencia de los ítems con las dimensiones.	x		
	Pertenencia de los ítems con los indicadores.	x		
	Pertenencia entre el ítem y la opción de respuesta.	x		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.	x		

Apellidos y Nombre del Experto: __Martínez Inoñán, Teodoro

Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Grado: Economista





CONTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Teodoro Martínez Inoñán, con D.N.I. N.º: 17558431, especialista en Proyectos de Inversión, ostento el grado de Magister (trámite) y ejerzo la carrera profesional en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento: Cuestionario para evaluar el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019, para el desarrollo de la investigación de los tesisistas Calderón La Madrid, Katherin Danitza y Guzmán Gonzales Hubert Hildemaro.

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
ADECUACIÓN	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades.	x	
	Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico.	x	
	Las opciones de respuesta son adecuadas.	x	
PERTENENCIA	Pertenencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación.	x	
	Pertenencia de los ítems con las variables	x	
	Pertenencia de los ítems con las dimensiones.	x	
	Pertenencia de los ítems con los indicadores.	x	
	Pertenencia entre el ítem y la opción de respuesta.	x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.	x	

Por lo tanto, considero:

APROBADO: Sí

NO

Lambayeque, 09 setiembre 2020

Firma: _____

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE TESIS: “Influencia del Programa JUNTOS en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, 2019”.

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIAS
ADECUACIÓN	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades.	X		
	Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico.	X		
	Las opciones de respuesta son adecuadas.	X		
PERTENENCIA	Pertenencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación.	X		
	Pertenencia de los ítems con las variables	X		
	Pertenencia de los ítems con las dimensiones.	X		
	Pertenencia de los ítems con los indicadores.	X		
	Pertenencia entre el ítem y la opción de respuesta.	X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.	X		

Apellidos y Nombre del Experto: Barrantes Quiroz María Magdalena

Institución donde labora: UNPRG

| Grado: Doctor



Firma del experto: _____



CONTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, María Magdalena Barrantes Quiroz, con D.N.I. N.º: 16402634, ostento el grado de Doctor y ejerzo la carrera profesional de Economía. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento: Cuestionario para evaluar el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019, para el desarrollo de la investigación de los tesis Calderón La Madrid, Katherin Danitza y Guzmán Gonzales Hubert Hildemaro.

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
ADECUACIÓN	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades.	X	
	Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico.	X	
	Las opciones de respuesta son adecuadas.	X	
PERTENENCIA	Pertenencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación.	X	
	Pertenencia de los ítems con las variables	X	
	Pertenencia de los ítems con las dimensiones.	X	
	Pertenencia de los ítems con los indicadores.	X	
	Pertenencia entre el ítem y la opción de respuesta.	X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.	X	

Por lo tanto, considero:

APROBADO: SÍ

NO

Lambayeque, 08/09/2020

Firma: _____

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE TESIS: "Influencia del Programa JUNTOS en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, 2019".

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIAS
ADECUACIÓN	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades.	/		
	Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico.	/		
	Las opciones de respuesta son adecuadas.	/		
PERTENENCIA	Pertenencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación.	/		
	Pertenencia de los ítems con las variables	/		
	Pertenencia de los ítems con las dimensiones.	/		
	Pertenencia de los ítems con los indicadores.	/		
	Pertenencia entre el ítem y la opción de respuesta.	/		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.	/		

Apellidos y Nombre del Experto: Aucenas de la Cruz Wilmar

Institución donde labora: UNPRG

Grado: maestro

Firma del experto: 



CONTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Wilmer Huancos de la Cruz, con D.N.I. N.º: 42824447, especialista en Proyectos de Inversión, ostento el grado de Maestro y ejerzo la carrera profesional en Economía. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento: Cuestionario para evaluar el nivel de influencia del Programa Nacional de Apoyo directo a los más pobres – JUNTOS, en la satisfacción de los beneficiarios en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, en el año 2019, para el desarrollo de la investigación de los tesisistas Calderón La Madrid, Katherin Danitza y Guzmán Gonzales Hubert Hildemaro.

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
ADECUACIÓN	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades.	/	
	Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico.	/	
	Las opciones de respuesta son adecuadas.	/	
PERTENENCIA	Pertenencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación.	/	
	Pertenencia de los ítems con las variables	/	
	Pertenencia de los ítems con las dimensiones.	/	
	Pertenencia de los ítems con los indicadores.	/	
	Pertenencia entre el ítem y la opción de respuesta.	/	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.	/	

Por lo tanto, considero:

APROBADO: SÍ

NO

Lambayeque, Septiembre 2019

Firma: _____



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9.00am. Del día 13 de diciembre de 2022, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma virtual, utilizando el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°025-2020-UI-FACEAC, de fecha 17 de Febrero del 2020 y su modificatoria Resolución 0269-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN, de fecha 25 de noviembre del 2022, conformado por:

MSC. ELIZABETH ACEVEDO SANCHEZ	Presidente
DR. VICTOR MANUEL GARCÍA MESTA	Secretario
DR. WILSON IDROGO RENGIFO	Vocal
DR. JOSÉ MÁXIMO GOMEZ NAVARRO	Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesisas:

CALDERÓN LA MADRID KATHERIN DANITZA

GUZMÁN GONZALES HUBERT HILDEMARO

quién o quienes desean obtener su título profesional de : **ECONOMISTA**, con la tesis titulada :

INFLUENCIA DEL PROGRAMA “JUNTOS” EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, EN LA CAPITAL DEL DISTRITO DE SALAS, PROVINCIA DE LAMBAYEQUE, 2019

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 0327-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN. FECHA: 05 de diciembre del 2022, que autoriza la Sustentación Presencial (Virtual) del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole **20** minutos de tiempo y autorizando también a utilizar los medios tecnológicos que requiera.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor vocal, luego señor secretario (a) hasta culminar con el señor presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma

Coordinada con capacidad y satisfactoriamente

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y los tesisas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad.

Culminada la deliberación y calificación el sr. presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones los tesisas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor secretario.

El señor secretario dio lectura al acta señalando que el tesista: **CALDERÓN LA MADRID**

KATHERIN DANITZA

ha obtenido _17 puntos equivalentes a __Bueno quedando expedito para optar el título profesional de **ECONOMISTA**

y el tesista: **GUZMÁN GONZALES HUBERT HILDEMARO**

ha obtenido __17 puntos equivalentes a __Bueno, quedando expedito para optar el título profesional de **ECONOMISTA**

Si uno o los dos hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará, que el o los tesisas (s): XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ;por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobar en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 10.05 am horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL



ASESOR

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TESIS PARA TÍTULO PROFESIONAL

TÍTULO:

INFLUENCIA DEL PROGRAMA “JUNTOS” EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, EN LA CAPITAL DEL DISTRITO DE SALAS, PROVINCIA DE LAMBAYEQUE, 2019

AUTOR (ES):

**CALDERÓN LA MADRID KATHERIN DANITZA
GUZMÁN GONZALES HUBERT HILDEMARO**

TESISTA:

ESCUELA PROFESIONAL: DE ECONOMIA

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 13 de diciembre de 2022 a las 09:00 am.

RESOLUCIÓN DE APROBACION DE PROYECTO N° 07-2021-VIRTUAL- UNPRG-UI/FACEAC,
de fecha 08 de febrero de 2021.

RESOLUCIÓN DE SUSTENTACIÓN N° 0327-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN. FECHA:
05 de diciembre del 2022.

RUBRO	CARACTERÍSTICAS	PUNTAJE
DEL INFORME DE TESIS	<p>A. DE LA PRESENTACIÓN (4. puntos)</p> <ul style="list-style-type: none">• El formato contiene las especificaciones establecidas por la FACEAC (1.0)• Sintaxis, ortografía y comprensibilidad (1.0)• Ordenamiento de márgenes, párrafos, cuadros, Figuras. Citas, referencias, anexos (2.0) <p>B. DE CONTENIDO (9.0 puntos)</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento de objetivos (1.0)• Diseño metodológico pertinente (1.0)• Originalidad de la tesis (1.0)• Evitación de sesgos de interpretación de resultados (2.0)• Los resultados aportan conocimiento científico (2.0)• Unidad y coherencia en el discurso (2.0)	11
DEL ACTO DE SUSTENTACIÓN	<p>C. PRESENTACIÓN ORAL (7 puntos)</p> <ul style="list-style-type: none">• Dicción (1.0)• Uso de ayudas audiovisuales (1.0)• Muestra dominio del tema (1.0)• Da explicaciones científicas. (1.0)• Responde con argumentos pertinentes las preguntas (1.0)• Justifica razonablemente las conclusiones del trabajo (1.0)• Realiza inferencias pertinentes con los hallazgos (1.0)	6

	PUNTAJE OBTENIDO CALIFICATIVO OBTENIDO	17
--	---	----

ESCALA: 20 = Excelente; 18 – 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno;
14 – 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.



PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, JOSE MAXIMO GOMEZ NAVARRO, Asesor de tesis del trabajo de investigación, de los estudiantes:

Katherin Danitza Calderón La Madrid.

Hubert Hildemaro Guzmán Gonzales.

Titulada:

INFLUENCIA DEL PROGRAMA "JUNTOS" EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, EN LA CAPITAL DEL DISTRITO DE SALAS, PROVINCIA DE LAMBAYEQUE, 2019, he revisado este informe y se constató que la misma tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 01/08/2022



.....
DR. JOSE MAXIMO GÓMEZ NAVARRO
DNI: 02603355
ASESOR

Se adjunta:

Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)

Recibo digital

ARCHIVO

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Internet Source	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	2%
3	repositorio.udh.edu.pe Internet Source	2%
4	hdl.handle.net Internet Source	2%
5	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
7	repositorio.unheval.edu.pe Internet Source	1%
8	repositorio.unc.edu.pe Internet Source	1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Internet Source	< 1%

10	www.iadb.org Internet Source	< 1%
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Student Paper	< 1%
12	webimages.iadb.org Internet Source	< 1%
13	repositorio.uaustral.edu.pe Internet Source	< 1%
14	repositorio.unap.edu.pe Internet Source	< 1%
15	tesis.pucp.edu.pe Internet Source	< 1%
16	dspace.unitru.edu.pe Internet Source	< 1%
17	docplayer.es Internet Source	< 1%
18	repositorio.uncp.edu.pe Internet Source	< 1%
19	gredos.usal.es Internet Source	< 1%
20	repositorio.sfx.edu.pe Internet Source	< 1%
21	repositorio.une.edu.pe	

Internet Source

< 1 %

22

sedici.unlp.edu.ar

Internet Source

< 1 %

23

rpp.pe

Internet Source

< 1 %

24

www.doccity.com

Internet Source

< 1 %

25

repositorio.unasam.edu.pe

Internet Source

< 1 %

26

Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD
AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA

Student Paper

< 1 %

27

Dspace.Unitru.Edu.Pe

Internet Source

< 1 %

28

biblioteca.clacso.edu.ar

Internet Source

< 1 %

29

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Student Paper

< 1 %

30

ingenieriaeconomicauni.blogspot.com

Internet Source

< 1 %

31

repositorio.uigv.edu.pe

Internet Source

< 1 %

32

elperuano.pe

Internet Source

< 1%

33

uvadoc.uva.es

Internet Source

< 1%

34

repositorioacademico.usmp.edu.pe

Internet Source

< 1%

35

www.clubensayos.com

Internet Source

< 1%

36

dspace.ups.edu.ec

Internet Source

< 1%

37

repositorio.esan.edu.pe

Internet Source

< 1%

38

repositorio.ug.edu.ec

Internet Source

< 1%

39

repositorio.upt.edu.pe

Internet Source

< 1%

40

www.fundacionlavora.com

Internet Source

< 1%

41

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Student Paper

< 1%

42

Submitted to Universidad Senor de Sipan

Student Paper

< 1%

43

repositorio.unamad.edu.pe

Internet Source

< 1%

44

repositorio.unprg.edu.pe

Internet Source

< 1%

45

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Student Paper

< 1%

46

evidencia.midis.gob.pe

Internet Source

< 1%

47

repositorio.uma.edu.pe

Internet Source

< 1%

48

theibfr.com

Internet Source

< 1%

49

www.researchgate.net

Internet Source

< 1%

50

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Student Paper

< 1%

51

repositorio.uoosevelt.edu.pe

Internet Source

< 1%

52

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Student Paper

< 1%

53

repositorio.upn.edu.pe

Internet Source

< 1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On



Dr. Gómez Navarro José Máximo

Asesor



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: KATHERIN DANITZA CALDERON LA MADRID
Título del ejercicio: Calderón Katerin
Título de la entrega: ARCHIVO
Nombre del archivo: l_del_Distrito_de_Salas_,_Provincia_de_Lambayeque,_2019._3....
Tamaño del archivo: 4.66M
Total páginas: 101
Total de palabras: 21,882
Total de caracteres: 120,695
Fecha de entrega: 27-jul.-2022 11:29a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 1875860903

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



Influencia del Programa "JUNTOS" en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, 2019.

Tesis que presenta el bachiller
CALDERÓN LA MADRID KATHERIN DANITZA
GUZMÁN GONZALES HUBERT HILDEMARO

Para obtener el título profesional de
LICENCIADO EN ECONOMÍA

Lambayeque - Perú
Julio - 2022

Dr. Gómez Navarro José Máximo
Asesor