



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**TESIS**

**EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA  
SOCIAL JUNTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE LONYA GRANDE 2020**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**Autor:**

**Bach. Gonzales Alcántara Lizet Sheraldine  
ORCID: 0000-0002-1761-9403**

**Asesor:**

**Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
ORCID: 0000-0002-0815-6443**

**Línea de Investigación  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2020**

## **ESQUEMA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

- Título del Informe de investigación: Eficacia y calidad de servicio del programa social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.
- Línea de investigación: Según Escuela académico Profesional de USS - Gestión Empresarial y Emprendimiento
- Autor: Gonzales Alcántara Lizet Sheraldine
- Filiación Institucional: Universidad Señor de Sipán
- Asesor: Mg. Villanueva Calderón Juan Amilcar
- Tipo de investigación: Básica de Nivel Descriptivo Correlacional
- Facultad y Escuela Académico Profesional: Administración

Presentado por

Gonzales Alcántara Lizet Sheraldine

Asesor

Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar

Fecha de Presentación: 22/12/2020

**EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE 2020.**

**APROBACIÓN DE LA TESIS**

---

Mg. Guerrero Millones Ana María  
Asesora Metodológica

---

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
Presidente del jurado de tesis

---

Dr. García Yovera Abraham José  
Secretario del jurado de tesis

---

Mg. Guerrero Millones Ana María  
Vocal del jurado de tesis

## ÍNDICE

ESQUEMA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN .....	ii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1 Realidad Problemática .....	10
1.2 Trabajos Previos .....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema. ....	17
1.4 Formulación del Problema. ....	26
1.5 Justificación e importancia del estudio. ....	26
1.6 Hipótesis .....	27
1.7 Objetivos .....	27
1.7.1 Objetivo General.....	27
1.7.2 Objetivos específicos.....	28
<b>II. MATERIAL Y METODOS.....</b>	<b>29</b>
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	29
2.2 Variables, Operacionalización. ....	30
2.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y Confiabilidad .	33
2.4 Procedimiento de análisis de Datos .....	35
2.5 Criterios éticos .....	35
2.6 Criterios de Rigor Científico .....	36
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>

3.1. Presentación de Resultados .....	37
3.2. Discusión de Resultados.....	41
<b>IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>V. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>
Formato del cuestionario.....	49
Validación de instrumentos .....	53
Carta de aceptación de la institución para la recolección de datos.....	56
Matriz de consistencia.....	58
Resolución de aprobación del trabajo de investigación .....	60
Fotos de aplicación de la encuesta .....	63
Reporte de TURNITIN.....	65
Acta de originalidad.....	666

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i> .....	31
Tabla 2 <i>Prueba de confiabilidad de instrumento eficacia</i> .....	33
Tabla 3 <i>Escala de medición eficacia</i> .....	34
Tabla 4 <i>Prueba de confiabilidad de instrumento Calidad de Servicio</i> .....	34
Tabla 5 <i>Escala de medición calidad de servicio</i> .....	35
Tabla 6 <i>Calidad de servicio</i> .....	37
Tabla 7 <i>Eficacia</i> .....	38
Tabla 8 <i>Correlación Spearman entre eficacia y calidad de Servicio</i> .....	39
Tabla 9 <i>Relación entre eficacia y calidad de servicio</i> .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1 Calidad de servicio.....	37
Figura 2 Eficacia .....	38
Figura 3 Dispersión de relación entre eficacia y calidad de servicio .....	39
Figura 4 Relación entre eficacia y calidad de servicio .....	40

## RESUMEN

El presente documento de investigación tiene por objetivo establecer la relación entre eficacia y la calidad por parte del servicio del Programa Social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lonya Grande, al 2020. La presente investigación es de tipo aplicada y correlacional con una orientación mixta no experimental y transeccional, considerando de por medio la técnica de encuestas. Los resultados expresan que, del total de encuestados, el 80% ratifica estar en total disconformidad y en desacuerdo, que en la entidad haya una adecuada calidad de servicio y; el 70% confirma estar cabalmente en discrepancia y en divergencia, que en la entidad logre eficacia en los objetivos planteados; mientras un solo 11% afirma estar de acuerdo. Concluye que, el nivel de la calidad de servicio actual del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020 es baja; el nivel de la eficacia del programa social de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020, es baja y la concordancia entre la eficacia y la calidad de servicio del programa Juntos del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020, es significativa y directa al nivel 0,01 (bilateral), en un 0.991, es decir un 99.1%.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, Eficacia; Programa Juntos.



## **ABSTRACT**

The present research aims to establish the relationship between effectiveness and the quality of the service of the Social Program Together of the Lonya Grande District Municipality, 2020. The research is applied and correlational with a mixed orientation and with a non-experimental and transectional design. The survey technique is taken into account. The results express that, of the total number of respondents, 80% confirm that they are totally in disagreement and disagreement, that the entity has an adequate quality of service and; 70% confirm that they fully disagree and disagree, that the entity achieves effectiveness in the objectives set; while only 11% say they agree. It concludes that the current service quality level of the Social Juntos Program of the Lonya Grande district municipality, 2020 is low; the level of effectiveness of the social program of the Lonya Grande district municipality, 2020, is low and the concordance between the effectiveness and quality of service of the Juntos program of the Juntos Social Program of the Lonya Grande district municipality, 2020, is significant and direct at the 0.01 level (bilateral), at 0.991, that is, 99.1%.

**Keywords:** Quality of service, Efficiency; Together Program.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

Es de índole global que los niños tienen problemas de nutrición, esto termina afectando su salud, concentración y aprendizaje. Además, el hambre y malnutrición son los problemas prioritarios de salud a nivel mundial (Banco Mundial, 2018).

Otro problema es la pobreza y extrema pobreza, donde en países desarrollados a nivel mundial, de cada cinco niños, uno vive en situaciones de pobreza; además el bajo nivel de educación, la violencia y prejuicios son problemas que amenazan a la población futura. Para disminuir esto, el estado de cualquier país en el mundo, crea variedad de programas con objetivos planificados en función a la finalización a la pobreza, cero desnutriciones, bienestar y salud de la población, excelente educación, reducción de la desigualdad, crecimiento económico continuo, consumo sostenible, entre otros (Naciones Unidas, 2020).

En Ecuador se ha suscitado enormes cambios sociales, los índices de pobreza y desigualdad han disminuido considerablemente. Actualmente, por primera vez, se cuenta con servicios sociales que figuran como derechos para toda la ciudadanía y se ha alcanzado cubrir gran parte del territorio, hecho que nunca antes se había dado. (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2017).

Por su parte, el Banco Internacional de Desarrollo (BID), informó que, en el Perú, los infantes cuyas edades son de 0 a 3 años, de bajos recursos, están teniendo graves problemas de aprendizaje, debido a la mala calidad de alimentación, higiene, poca práctica de actividades orientadas a desarrollar habilidades que refuercen su nivel de aprendizaje. Así, por ejemplo, en la ciudad de Andahuaylas de la región Apurímac, los locales del programa de Cuna Más se vieron obligados a cerrar y despedir al personal responsable de la cocina y almacenamiento, por la falta de higiene (Gestión, 2015).

Instituido en el año 2005, el Programa Juntos, tiene como finalidad disminuir la pobreza y extrema pobreza de la población peruana. Durante el 2015 contaba con

800,000 beneficiarios; en el 2016 con 750,000 y; en el 2017 con 649,759 hogares beneficiados. Como se aprecia, el número de beneficiarios ha disminuido año a año, debido a que se ha logrado las metas de reducir la pobreza y extrema pobreza; lo que hace indicar que se mantendrá el mismo comportamiento, debido a que este programa está dirigido a ello. Dicho programa brinda S/. 200.00 soles bimestrales a cada beneficiario que tenga a su cargo a niños y adolescentes menores de 19 años (Gestión, 2015).

Lo que necesita el Programa Juntos es que las mujeres de la zona rural accedan a la información, en especial, escuchándola a través de la radio. La elección del programa permitiría el incremento de 4 puntos porcentuales de la escucha a través de la radio. (Alencastre y Del Pozo, 2017)

La población del distrito de Lonya Grande consta de una población estimada mayor a 9000 habitantes, en donde su principal estructura económica es la producción de arroz, café, hortalizas y la crianza de ganado vacuno. En la población se encuentran problemas como mortalidad infantil, desnutrición infantil, los centros de salud necesitan apoyo en infraestructura y material especializado principalmente en la capital (Bagua), ya que en el distrito de Lonya solo cuentan con una posta médica, en temas de agua potable y alcantarillado los reservorios de agua solo pueden abastecer al 59% de la población. La razón de ser del programa Juntos es ayudar a crear capital humano en los hogares con escasos recursos económicos, enfocándose, paralelamente, en asegurar la salud preventiva materno-infantil y evitar la deserción escolar, para lo cual se necesita contar con una actitud participativa y comprometida por parte de las familias benéficas.

El programa Juntos incluyó al Distrito de Lonya Grande en el año 2008, en el cual se destina un presupuesto para establecer entregas económicas que lleguen directamente a las familias de la población tanto rural como urbana del país, para lograr evitar que la pobreza se perpetúe de generación en generación y que esta situación persista en los infantes menores de 19 años y madres gestantes.

## 1.2 Trabajos Previos

### Internacional

Albuja (2019) en su trabajo de investigación “Inclusión productiva y social en Ecuador”. Tuvo como objetivo plantear una propuesta metodológica que permita medir la población que tiene inclusión social y productiva en Ecuador, durante los años 2009-2017. Investigación de tipo aplicada y descriptiva. Concluyendo:

Que las mejoras registradas en la accesibilidad de la educación, bienes básicos y vivienda sana no se plasman en el comportamiento del empleo adecuado y decente, es decir, en estos últimos, no se reportan mejoras considerables.

La pobreza se redujo, sin embargo, esta reducción fue influenciada por la evolución positiva del ciclo económico, ya que al bajar el precio del petróleo y apreciarse el dólar entre 2015 y 2016, el empleo y la pobreza monetaria no conservaron el comportamiento positivo que reportaban sus indicadores. Es por eso que, el autor menciona que es imprescindible implementar un sistema de protección social que permita menguar y debilitar los efectos perjudiciales de los choques macroeconómicos, los cuales repercuten con mayor intensidad en la población más pobre.

Ramos (2017) en la investigación “Las políticas sociales en la reducción de la pobreza y la mejora del bienestar social en Bolivia”. Como objetivo busco analizar las políticas sociales desarrolladas durante los años 1980 y 2016 en Bolivia, ello relacionado a los programas de transferencia restringida. La investigación es de tipo descriptivo documental e interpretativo. Concluye que, la evolución de los programas sociales que se realizaron en Bolivia se entendió gracias al estudio de las políticas públicas de este país y que estos programas poseyeron en cierta medida insinuaciones enfocadas en la política e ideologías. Por último, las conclusiones son que los programas sociales denominados bono Juancito Pinto (2006), la Renta Dignidad (2007) y el bono Juana Azurduy (2009) posibilitaron la reducción de los índices de

bienestar social y de pobreza; pero, a pesar de ello, aún continúan las desigualdades sociales respecto al ámbito geográfico.

Salazar (2016) en la investigación “Programas sociales de alimentación y nutrición del estado ecuatoriano, estrategia en favor de la alimentación saludable”. Planteó referir los programas en vigencia y pasados de Ecuador, y cómo estos programas contrarrestan la desnutrición. El autor concluye que:

Mediante la ejecución de políticas y programas, los gobiernos deben velar por los derechos de alimentación saludable, tal como se demuestra en el caso del país estudiado, que ha venido implementando programas con el objetivo de cumplir con el principio de ser soberanos en el aspecto alimenticio.

### **Nacionales**

Ticona (2019) en la investigación “Impacto Social del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS, en el Poblado de Carhuacahua, Distrito de Huancarama, Abancay 2016”. Presentó de objetivo establecer en cuánto el programa mencionado incide en la disminución de la penuria en Carhuacahua, distrito de Huancarama, Abancay 2016. La investigación fue descriptiva y correlacional. Los resultados son que:

El programa JUNTOS tiende a ser positivo y significativo con la reducción de la pobreza en Carhuacahua, mostrando un coeficiente Spearman de 0,703 y un nivel de significancia de 0,004.

Chávez et al (2018) en la investigación “Nivel de desempeño de los gestores locales del Programa Juntos de la provincia de Huancayo y concepción-2017”, presentó por objetivo establecer el nivel de ejercicio de los administradores locales del programa Juntos de la provincia de Huancayo y Concepción. La investigación es de tipo descriptivo comparativo y; no experimental. Concluye que, con 5% de nivel de significancia, el desempeño laboral de los gestores del programa JUNTOS a nivel local presenta diferencias entre Huancayo y Concepción, en el año 2017.

Cavero; Cruzado y; Cuadra (2017) en su documento de investigación “Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en situación de pobreza: evidencias a partir de las estimaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú”. Tuvo como objetivo calcular la incidencia de la herramienta SAF en el progreso de los niños pequeños de 36 meses. La investigación fue de tipo regresión discontinua basada en el criterio de elegibilidad. Concluye que, el programa Juntos, enfocado en la atención de gestantes, niños y adolescentes hasta 19 años favorece el acceso de los que fueron beneficiados a las funciones de educación y salud, pero no se reporta efectos considerables en indicadores sobre acceso a salud prenatal ni materno infantil. Si bien, se observan mejoras en el consumo y gasto per cápita, así como en la asistencia a controles de crecimiento, esto no se traduce en progresos en el escenario nutricional de la población en cuestión. Los resultados advierten la necesidad de mejorar los escenarios de acceso, verificación y calidad de los servicios de salud.

Quispe (2018) en la investigación “Percepción del impacto del programa Juntos en los beneficiarios del Distrito de San Juan de Tacurani, de la provincia de Arequipa, 2018”, plantea como objetivo identificar la percepción del impacto en los favorecidos del distrito en investigación, del Programa Juntos. La exploración fue no experimental, descriptivo y de corte transaccional. Expone como conclusión que 47% de los beneficiarios que respondieron la encuesta consideran que reciben un trato regular por parte del personal del programa JUNTOS, un 44% considera que el trato que recibe es bueno, un 6% alega que el trato es muy bueno, mientras que el 3% lo considera malo.

Velásquez (2017) en la investigación “Impacto de la transferencia monetaria condicionada del Programa Juntos sobre el ingreso del hogar beneficiario en el Perú, 2013 – 2015”. Tuvo como objetivo realizar una evaluación del impacto de la transferencia económica del programa JUNTOS en la heterogeneidad del ingreso laboral y total del hogar beneficiario desde el año 2013 al 2015. La exploración es de tipo correlacional y explicativo. Concluye que, la transferencia monetaria condicionada

tuvo un efecto significativo siendo un remedio para la pobreza en el corto plazo, en específico, en lo concerniente a la mejora de ingresos, la familia beneficiaria se reportó una mejora de 20% respecto a las familias no beneficiarias, este suceso se puede explicar por la correcta administración de los recursos monetarios por parte de las familias.

Rodríguez (2017) en su investigación “El impacto del Programa Juntos en Cajamarca: una evaluación cuasi experimental para el caso de las poblaciones pobres del distrito de Chetilla”. Tuvo como objetivo realizar una evaluación de la incidencia del Programa Juntos en la nutrición, salud y educación de las personas beneficiadas del distrito de Chetilla, Cajamarca. La investigación es de tipo exploratoria, descriptiva y transeccional. Las conclusiones a las que el autor llegó fueron que, en los últimos 5 años, en función al año de investigación, se ha reportado una reducción del número de hogares beneficiados de 682 a 555, y comparando con el grupo de control, este último aún mantiene población en pobreza y su indicador de número de embarazos es superior al de los hogares que fueron favorecidos por el programa Juntos.

Silva (2017) en su investigación “Pobreza extrema y el Programa JUNTOS en la comunidad de Pomabamba, provincia Antonio Raimondi, Ancash”. Tuvo como objetivo identificar si el programa JUNTOS propició que se supere condiciones de pobreza extrema en las beneficiarias de la comunidad de Pomabamba. El estudio corresponde al tipo descriptivo, cualitativo inductivo y etnográfico. Concluye que, en Pomabamba, las beneficiarias del programa JUNTOS no han reportado mejoras sustanciales en sus condiciones de vida, muchas de ellas siguen como pobres extremas, esto se explicaría por los diseños de los programas sociales que se suelen elaborar sin asistir a las zonas directas de impacto para adaptar los diseños y construirlos en base a la realidad de dichas zonas andinas o amazónicas, además de que este programa carece de un sistema de control y seguimiento.

Lazo (2017) en su investigación “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”. Se determinó si el programa JUNTOS

logró una reducción de la pobreza y progresos del capital humano de los benefactores del Distrito de Checca, Canas, Cusco, desde el año 2012 al 2015. La investigación fue descriptiva y explicativa y no experimental transeccional. Concluye que, si bien el programa social ha logrado acaparar un gran porcentaje de la urbe en etapa escolar, esto no se ha traducido en mejoras en la formación de capital humano, además se explica que este programa alivia las carencias monetarias de los hogares, pero a corto plazo, mientras que a largo plazo resulta hasta perjudicial para estos.

Chávez y; Palma (2017) en la investigación “Impacto del programa “juntos” sobre la pobreza en relación a educación, salud e identidad, en la región Huánuco, 2012 - 2016: Una aproximación microeconómica”. Presentó por objetivo analizar el impacto del Programa Juntos en la pobreza, referida al sector Salud, Educación e Identidad en la región de Huánuco, entre el año 2012 y 2016. Concluye que, si bien, los resultados arrojaron un impacto positivo del programa JUNTOS en la progresión escolar en niños de entre 6 y 14 años, este no presenta significancia estadística; mientras que, en la variable asistencia escolar se reportó un efecto negativo, lo cual sí resulta estadísticamente significativo para el estudio. Lo que concierne al control de embarazo, el impacto obtenido fue negativo y significativo. En base a los resultados, se admite la hipótesis de que no existe un impacto positivo del programa Juntos en los hogares beneficiarios.

Farje (2016) en la investigación “Repercusiones del programa social “Juntos” en las comunidades nativas Awajún de Imacita, Amazonas, Perú”. Planteó por objetivo lograr la determinación de las repercusiones del Programa social “Juntos” en las comunidades nativas Awajún del centro poblado de Imacita en el año 2013. El trabajo de investigación fue descriptivo y evaluativo. Presenta como conclusiones que, a largo plazo, el programa Juntos, tendrá una repercusión positiva, los hijos de las familias beneficiarias están teniendo acceso a la educación y salud –condición para recibir el apoyo económico-, pero no es suficiente, pues se está favoreciendo la sobre protección o el paternalismo e ignorando el desarrollo de capacidades productivas en las familias.



Calatayud y Apaza (2016) en la investigación “Impacto del programa juntos sobre el gasto en alimentos en los hogares rurales, 2015”, tuvo como objetivo calcular la incidencia del programa Juntos en el gasto por persona de los hogares rurales en alimentos durante el año 2015. La investigación consideró un diseño cuasi-experimental y concluye que existe un impacto positivo generado por el programa en mención en el gasto por persona de los hogares rurales de la Selva y Sierra peruana.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.**

#### **Eficacia**

Para Suárez (1999), la eficacia, es el planteamiento objetivos claros y alcanzables, es decir, plantearlos tomando en cuenta los recursos físicos, humanos y económicos con la que dispone la empresa. Además, menciona que es de importancia comunicar al personal, cada uno de los objetivos planteados, para que ellos, tengan claro lo que la empresa quiere lograr, garantizar su compromiso y responsabilidad, para obtener excelentes resultados. (p.73).

Rey (2003), define a la eficacia, como el resultado de los objetivos de la empresa u organización, el cual va ligado con el compromiso de los encargados para realizar sus funciones de manera adecuada, garantizando la calidad, fiabilidad y mejor producción. El trabajo en equipo, es un factor de gran relevancia, porque permite a evitar el estrés y la carga laboral, acompañado del involucramiento, participación e integración de todos los colaboradores, se obtendrán resultados beneficiosos y asegurará el éxito.

La eficacia de los programas sociales, significa alcanzar los objetivos y metas planteadas, de manera responsable, elaborando cada proceso con total calidad para asegurar la satisfacción de los beneficiarios, mejorar su calidad de vida, desnutrición, que son los problemas principales que dificultan el progreso de las zonas rurales en los países. Para ello plantean variedad de programas sociales como: Juntos, pensión 65, Beca 18, Qaly Warma, entre otros que fueron creados a fin de disminuir la pobreza,

abatir la desnutrición de los niños, atender y custodiar el bienestar de la población, así como darles la oportunidad de seguir estudiando una carrera profesional, para luego plantear proyectos que permitan el desarrollo de su localidad y de todo el país. Las dimensiones e indicadores se encuentran definidos según Vásquez y Winquelried, (2005).

### **A) Identificación del usuario**

Es la evaluación de las personas para saber si vive en situaciones de pobreza extrema y pobreza, con la finalidad de conocer su calidad de vida actual y tener una adecuada selección del beneficiario, para cada uno de los programas sociales asignados por el estado. Además, permite evaluar si la persona cuenta con los requisitos necesarios y adecuados para formar de los programas existentes y futuros.

**Estatus de pobreza:** Son las condiciones en que vive una persona, que suelen ser, ingresos bajos, escasez de servicios básicos, lo que dificulta satisfacer sus necesidades primarias.

**Verificación de la información:** Es cuando los encargados de registrar a los beneficiarios, verifican si la información brindada por los usuarios es verdadera o falsa, a fin, de asegurar que cumplan con los requisitos necesarios y adecuados, para ser partícipes del programa.

### **b) Administración logística de compras**

Es la manera de como los encargados manejan el mercado, fijando precios y concentrarse en el poder de negociación, analizando la oferta y demanda existente, pero siempre eligiendo productos de buena calidad que garanticen la salud, bienestar y satisfacción de los usuarios.

**Oferta:** Es la cantidad de empresas que proveen los productos, para los programas de Qali Warma, Cuna Más, entre otros. De la cantidad de oferta, depende el poder de negociación que tienen los encargados de realizar las compras de los productos.

**Demanda:** Está conformada por todas las municipalidades, que son las encargadas de comprar los alimentos, para luego ser distribuidos a los lugares correspondientes.

**Precio:** Es el costo que se incurre al realizar la compra de los productos, que son destinados a los beneficiarios de los programas.

### **c) Monitoreo y evaluación de impacto**

Permite seguir determinados procesos, para medir el impacto que se ha tenido con los programas creados y que vienen beneficiando a pobladores de zonas más pobres, mediante un determinado estudio, para luego ser presentado en figuras o tablas estadísticas, donde permitan detallar, analizar y comparar los resultados obtenidos.

**Visitas a las familias:** Es la visita que se realiza a la casa de los beneficiarios de los programas, a fin, de realizar las respectivas verificaciones, supervisiones y conocer su nivel de satisfacción con el servicio brindado.

**Encuestas:** Es la repartición de una encuesta distribuida con preguntas dirigidas para los usuarios, para conocer la satisfacción de estos, así como también el nivel de satisfacción con los programas y conocer el impacto social que se ha logrado.

**Reuniones con los beneficiarios:** Se realizan con el objetivo de ponerse de acuerdo o informar sobre un tema de interés.

### **d) Información**

Es la elaboración de indicadores, que permitan identificar a los usuarios, sus necesidades, nivel satisfacción y base de ello, plantear objetivos que serán desarrollados de manera adecuada, para mejorar el impacto y obtener mejores resultados.

**Capacitación:** Son las charlas que se les da a los usuarios, con respecto a los requisitos que se necesitan, para ser partícipes del programa y las ciertas reglas que

tienen que cumplir.

**Comunicación:** Es lo primordial en toda institución, porque permite conocer al beneficiario, escuchar sus reclamos y plantear las estrategias adecuadas, para solucionarlos.

## **Calidad de Servicio**

### **Calidad**

Es el volumen del producto y/o servicio que ha sido ofrecido, y lograr superar todas las perspectivas y satisfacer las necesidades de los usuarios. Si todas las características, procesos y beneficios de los productos y servicios, son las adecuadas y al momento de ser brindado al usuario resuelve algún problema o necesidad insatisfecha, entonces significa que los encargados del programa, están desarrollando sus actividades con total calidad lo que repercute en la satisfacción de los beneficiarios (Vértice, 2010, p. 12).

Así mismo, indica, para lograr una adecuada calidad, es importante informarles, acompañarles y guiarles en todos los procesos, para garantizar que el servicio brindado es el adecuado; escuchar y comprender sus opiniones y tomarlos en cuenta para la mejora continua. El dar un servicio basado en sus necesidades y expectativas, permitirá cubrir e incluso sobrepasar lo que los usuarios esperaban, colocando en práctica todos y cada uno de los valores que la organización u empresa tiene, garantizando el logro de todos sus objetivos y lograr el impacto esperado.

### **Servicio**

Trujillo, Carrate, Vera Y García (2011), definen al servicio, como algo intangible, que está diseñado para compensar los deseos y las escaseces de los consumidores, dependiendo como se haya llevado a cabo genera una experiencia agradable o desagradable al usuario. Como el servicio, es algo que no se puede tocar ni observar de manera directa, se procura que las actividades que se realicen aporten altos

beneficios a los interesados.

Es la amabilidad, gentileza y cortesía con la que se llevan cabo los procesos, brindando una adecuada información, total rapidez, ofreciendo un producto de calidad, para poder provocar un impacto positivo en la experiencia del consumidor y un grado de satisfacción. Para lograr un adecuado servicio es recomendable la disponibilidad, ambiente agradable, actitudes adecuadas de los encargados de informar y brindar el servicio, demostrar confianza y seguridad, rápida respuesta a sus reclamos y preguntas. (Vértice, 2010, p. 13)

### **Características del servicio**

**Intangibles:** El servicio es intangible porque no se puede oler, oír, tocar, ni tampoco sentir antes de ser recibido, es decir, no se puede percibir fácilmente a través de los sentidos, esto, algo que diferencia del producto que si podemos palpar, observar y evaluar su calidad de inmediato o antes de ser comprado.

**Perecederos:** Es algo que se ofrecen en el momento y no se pueden almacenar ni devolver, en cambio el producto se puede tener en stock y el cliente decide cuando lo adquiere y si no logra ser el adecuado tiene la opción de ser devuelto.

**Heterogéneos:** A un servicio se le denomina heterogéneo, porque, en el proceso participan varias personas, por un lado, están los colaboradores que tienen diferentes habilidades, destrezas y variaciones en su actitud y amabilidad; por otra parte, están los usuarios, donde tienen diferentes necesidades y expectativas.

**Inseparables:** La participación tanto de beneficiarios, que son aquellos que perciben el servicio; y de colaboradores, que son los encargados de ofrecerlo, es inseparable, ya que, al momento de realizar los procesos los dos participan a la vez y dependiendo de calidad de con la que llevan a cabo, se obtiene la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

## **Calidad de servicio**

El estado transfiere calidad en los servicios cuando entiende y está en constante comunicación con los ciudadanos, para brindarles los recursos necesarios y adecuados, como también, proponer proyectos que beneficie mejorando su calidad de vida, estatus de la ciudadanía. Por otro lado, es importante centrarse en cada de los programas y llevarlo a cabo con total responsabilidad, garantizando la confianza y logrando el objetivo planteado. (Mayor, 2012, pp. 1-3).

Las extensiones de calidad de servicio y vida se establecieron en base al modelo SERVQUAL, las cuales se definen de la siguiente manera (Gómez, 2012).

### **a) Elementos tangibles**

Son todas las apariencias físicas, que tienen los materiales y el equipo, por ello, los productos ofrecidos en un lugar en particular corresponden ser de alta calidad y siempre acompañados de una prestación en específico.

### **b) Fiabilidad**

Es una forma de que los estados logran efectuar los objetivos de cada programa, haciéndolo de la mejor manera posible, compensando plenamente a los beneficiarios y al mismo tiempo, de garantizar su confianza.

### **c) Capacidad de respuesta**

Lleva a cabo las actividades de manera eficiente y eficaz, para manejar adecuadamente los reclamos y quejas de los usuarios, con la finalidad de avalar su satisfacción completa.

### **d) Seguridad**

Es el nivel de conocimiento que poseen las personas encargadas de ofrecer el servicio, y depende de la confianza y seguridad que tengan los beneficiarios; también evita algunos peligros y riesgos que podrían poner en peligro la vida del usuario.

**e) Empatía**

Referido a la amabilidad de trato que se le da a la persona, considerando sus escaseces, colocándose en su situación, proporcionando la información clara y precisamente y mejorando los procesos siempre.

**Programa Juntos**

Juntos contribuye de muchas maneras a generar capital humano en los hogares, asegura y previene la salud neonatal materno infantil, así como evita la deserción escolar, para ello es necesario que las familias beneficiarias sean participativas y comprometidas. Estos incentivos monetarios ofrecidos por Juntos están condicionados al cumplimiento de enviar a los hijos (as) a sus centros de estudio y centros de salud pertinentemente, además de estar pendientes de que las mujeres gestantes asistan a sus controles respectivos. (gob.pe, 2020)

**Procesos del programa Juntos**

**a. Proceso de afiliación**

En este proceso se identifica a muchos hogares potenciales de ser elegidos con base registrada en el Sisfoh. Posteriormente, el trámite a seguir es gestionar la validez, mediante asambleas o reuniones comunales de Admisión. Para finalizar, se determina la afiliación con los hogares que cumplieron con todas las exigencias y que además estén predispuestos a colaborar con el Programa.

**b. Proceso de verificación**

Es necesario verificar que los hogares cumplan con lo estipulado referente a la salud y a la educación, la verificación es de carácter obligatorio para los usuarios del programa Juntos y que desean continuar en él, además es necesario que el hogar pase por el proceso de verificación para recibir el incentivo monetario.

**c. Proceso de liquidación, transferencia y entrega de incentivos monetario**

Para esta etapa se debe elaborar un censo de los hogares que fueron abonados y evaluar el presupuesto que se transferirá a cada uno, esto puede ser por su afiliación al Programa o cumplir sus compromisos asignados. Es así que, se determina el presupuesto a usar para los usuarios en sus cuentas individuales, el cual se transfiere mediante la entidad contribuyente y, además, se indica el presupuesto total para ejecutar parte del Programa.

**d. Proceso de acompañamiento familiar**

Se realiza mediante visitas a domicilio y acciones en conjunto, el proceso de acompañamiento familiar busca orientar y promover la ejecución de las retribuciones y obligaciones en temas de educación, salud y nutrición de las personas beneficiadas por Juntos. Es un proceso operativo que se emplea a los diferentes procedimientos del Programa.

**e. Proceso de mantenimiento de Padrón**

La actualización de la información de la situación de los hogares afiliados es frecuente, así como de los titulares y miembros de estos. Verifican y evalúan el acatamiento de los criterios de permanencia del hogar.

**Marco normativo**

Lineamientos de la política social: Declaración del Milenio (13 de septiembre del 2000)

“Acuerdo Nacional”, (22.07.2002) en este se determina las nociones que regirán las políticas del país, se tiene entre ellos la Democracia y Estado de Derecho, la Competitividad del País, la Equidad y Justicia Social y el Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado



D.S.008-2013-MIDIS, decreta la estrategia nacional de desarrollo e inclusión Social “Incluir para Crecer”

Decreto Supremo N° 027-2007-PCM (25.03.2007), determina las políticas de cumplimiento forzoso para el Gobierno Nacional, asociadas a la política social de incorporación de poblaciones vulnerables y minoritarias; aspectos de expansión competitividad, medio ambiente y tecnología; incremento de capacidades sociales; empleo y MYPE; reducción administrativa; entre otras.

Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, aprobado por el Acuerdo Nacional

Marco Macroeconómico multianual 2014-2016: ofrece las proyecciones de variables del entorno macroeconómico concernientes al gasto social.

Resolución Ministerial N° 007-2013-MIDIS: Se aprueban las metas con sus respectivos indicadores de desempeño para permitir la evaluación del cumplimiento de las políticas nacionales en el periodo 2013.

Normas Sectoriales:

Ley N° 29158 (19.12.2007), Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Decreto Supremo N° 130-2004-EF (10.09.2004), determinan, a través de la focalización, criterios y procedimientos para lograr mejoras en materia de equidad y la calidad del gasto social priorizando la atención a los grupos beneficiarios.

Resolución Ministerial N° 399-2004-PCM (22.12.2004), establece el Sistema de Focalización de Hogares-SISFOH y Directiva de Organización y Funcionamiento.

Resolución Ministerial N° 143-2012-MIDIS (17-08-2012) Se aprueba la Directiva N° 005 – “Lineamientos Técnicos para el Empadronamiento Complementario orientados a la construcción del Padrón General de Hogares del SISFOH”

Normas de Origen y organización

Ley N° 29792 Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS es adscrito como Unidad Ejecutora del Pliego MIDIS.

Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, establece el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS.

Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, cambia el Decreto Supremo N° 032-2005 PCM por lo que se estableció el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS.

Resolución Ministerial N° 364-2005-PCM, aprueba el Reglamento Interno del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – “JUNTOS”.

D.S. N° 009-2012-MIDIS, de fecha 06/07/2012 “Amplían cobertura del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS”.

D.S. N° 012-2012-MIDIS, de fecha 20/09/2012 “Modifican diversos artículos del Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, norma de creación del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS”.

#### **1.4 Formulación del Problema.**

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y la calidad del servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020?

#### **1.5 Justificación e importancia del estudio.**

##### **Justificación Teórica Científica**

Se aplicarán encuestas a los beneficiarios de dicho programa, para poder afirmar la eficiencia y calidad de servicio con la que se vienen desarrollando, en el mencionado distrito y confirmar si los comentarios y reclamos constantes de los beneficiarios, son

datos con gran razón.

Para medir la calidad de servicio del programa indicado, se utilizará el modelo SERVQUAL, el mismo que ayudará a evaluar la satisfacción de todos los beneficiarios, a través de sus expectativas y perspectivas.

### **Justificación Teórico Práctico**

La investigación ayudará a evidenciar de manera física la situación de la eficacia y calidad de servicio con la que son brindados en el programa social, que ha sido creado por el estado y que viene beneficiando a muchos ciudadanos del distrito de Lonya Grande, el mismo que viene mejorando toda calidad de vida de los ciudadanos con escasos recursos en dicho Distrito.

### **Justificación Teórica Social**

Mediante la investigación se tiende la justificación teórica social, porque permitirá ver toda relación de la eficacia con la calidad de servicio del programa. También se evaluará y describirá la satisfacción de los usuarios, por el programa otorgado por el estado, en el distrito de Lonya Grande.

## **1.6 Hipótesis**

Toda correlación entre eficacia y calidad del servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020, es directa y significativa.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Establecer la relación entre eficacia y calidad del servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar el nivel de la calidad de servicio actual del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020
- b) Determinar el nivel de la eficacia del programa social de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.
- c) Establecer la relación existente entre entre eficacia y calidad de servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.

## II. MATERIAL Y METODOS

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación

#### Tipo

La investigación es básica con un nivel correlacional; debido a que asociaremos la eficacia con la calidad de servicio del programa social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, recolectando información de los beneficiarios, según Hernandez, Fernandez, y Baptista (2014).

#### Diseño

Tiene diseño no experimental transeccional, ya que no se manipularán las variables y se estudiarán en un determinado momento. Según Hernandez, Fernandez, y Baptista (2014)

### 2.2 Población, Muestra y Muestreo

#### **Población**

Los 10 gestores (trabajadores) del programa Juntos.

Los 1069 hogares afiliados y abonados del distrito de Lonya Grande.

#### **Muestra**

Para la muestra de gestores, se ha considerado un muestreo Tipo Censo, siendo la totalidad, los 10 trabajadores.

Para la muestra de los afiliados, se dispuso un muestreo probabilístico con la técnica de población finita, resultando 64 hogares afiliados y abonados del distrito de Lonya Grande.

A continuación, el detalle, dónde:

N= Tamaño de población = 1069

n = Muestra

Z= 90% de confianza=1.645

P = probabilidad de aceptación (0.5)

Q = probabilidad de rechazo (0.5)

E = Desviación estándar (0.10)

Sustituyendo en la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + E^2 (N - 1)}$$

$$\frac{2.71 * 0.25 * 1069}{10.68 * 2.71 * 0.25}$$

$$n = 64$$

## 2.2 Variables, Operacionalización.

### Variables

#### Variable Independiente

Eficacia

#### Variable dependiente:

Calidad de servicio

## Operacionalización de variables

Tabla 1  
*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e Instrumento	
Variable Independiente Eficacia	Identificación del usuario	Estatus de pobreza	Se ha logrado mejorar las condiciones en que vive una persona con ingresos bajos y escasez de servicios básicos	Encuesta Cuestionario	
		Verificación de la información	Considera que se registra de forma adecuada, verificando la información brindada por los usuarios para ser partícipes del programa		
	Administración logística de compras	Oferta	Considera que existe la suficiente voluntad y cantidad de servicios de los sectores que le proveen al programa		
		Demanda	Considera que las municipalidades, ayudan en cubrir de forma adecuada los servicios y distribuirlos a quien corresponda		
		Precio	Considera que se maneja de forma adecuada el costo que se incurre al realizar los servicios destinados a los beneficiarios		
	Monitoreo y evaluación de impacto	Visitas a las familias			Considera que se realiza la visita a la casa de los beneficiarios, a fin, de realizar las respectivas verificaciones, supervisiones y conocer su nivel de satisfacción con los servicios brindados
			Encuestas		Considera que se maneja de forma honesta y total el cuestionario para conocer su nivel de satisfacción y el impacto social que se alcanzado
		Información	Reuniones con los beneficiarios		Considera que se realizan reuniones con los beneficiarios para ponerse de acuerdo o informar sobre un tema de interés
			Capacitación		Considera que se fomentan charlas a los usuarios, con respecto a los requisitos que se necesitan, para ser partícipes del programa y las ciertas reglas que tienen que cumplir.
			Comunicación		La comunicación es lo primordial en toda institución, porque permite conocer al beneficiario, escuchar sus reclamos y plantear las estrategias adecuadas, para solucionarlos.
Variable Dependiente	Elementos Tangibles	Recursos suficientes	Los recursos (económicos, productos y materiales) que son entregados por el programa son de calidad.		

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>		
te Calidad de servicio			Los recursos (económicos, productos y materiales) que son brindados por el programa resultan ser los suficientes.			
			Servicio oportuno	El servicio con el que se brindando el programa es oportuno.		
			Productos en buen estado	Los productos otorgados por el programa son entregados en perfectas condiciones.		
			Cumplimiento de lo prometido	Los encargados de los programas cumplen siempre lo que prometen.		
			Sincero interés	Los encargados muestran un alto interés por ayudarle cuando usted lo necesita.		
		Fiabilidad		Escases de errores	El servicio es brindado sin errores.	
				Pleno conocimiento del programa	Los encargados de capacitar a los beneficiarios tienen un pleno conocimiento del programa. Cuando Ud. realiza preguntas los encargados del programa les explican de manera clara y precisa.	
		Capacidad de respuesta		Atención a los reclamos	Los encargados muestran interés por solucionar sus quejas y reclamos.	
				Rapidez al brindar el servicio	La rapidez con la que se brinda el servicio es el adecuado.	
				Servicio esperado	El servicio con el que brida el programa es el que Ud. esperaba.	
		Seguridad		Credibilidad de los encargados del programa	Al brindar el servicio le inspiran confianza los encargados del programa.	
				Servicio seguro	El servicio brindado por el programa es lo suficiente seguro.	
				Servicio cómodo	Ud. Considera que no hace grandes esfuerzos para recibir el apoyo necesario del programa	
				Comprensión de las necesidades	Ud. considera que los encargados del programa toman en cuenta sus necesidades.	
		Empatía		Servicio amable	Los encargados del programa demuestran amabilidad al brindar el servicio.	
				Personalización del servicio	Ud. considera que el servicio bridado por los encargados del programa es personalizado.	
				Preocupación por sus necesidades	Ud. considera que los encargados del programa se preocupan por sus necesidades.	



## 2.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y Confiabilidad

### 2.3.1 Técnicas de recolección de datos

#### Encuesta

La Encuesta será aplicada a dos muestras distintas, como lo explicado en el ítem de población, para conocer el nivel de las variables en estudio de eficacia y calidad de servicio.

### 2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

#### Cuestionario

Se realizará un cuestionario enfocado en la variable de eficacia dirigida a los gestores del programa Juntos, con 10 ítems.

El segundo cuestionario será para la variable de calidad de servicio dirigida a los 64 beneficiarios del programa Juntos, con 19 ítems.

### 2.3.3 Confiabilidad de los instrumentos

En el instrumento de eficacia se determinó una confiabilidad de 0.894, es decir un 89.4% que el instrumento es fiable, con 7 trabajadores y 10 ítems.

Tabla 2

*Prueba de confiabilidad de instrumento eficacia*

<b>Fórmula para el Alfa de Cronbach</b>	
$\alpha(\text{Alfa}) =$	0.894
K (Número de ítems)	10
$V_i$ (Varianza de cada ítem)	7.184
$V_t$ (Varianza total)	36.776

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Suma
Enc 1	1	4	2	4	3	4	3	2	3	1	27
Enc 2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	13
Enc 3	1	3	2	4	3	4	3	1	3	1	25
Enc 4	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	14
Enc 5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	13
Enc 6	1	3	2	4	3	4	3	1	3	1	25
Enc 7	1	3	2	4	3	4	3	1	3	1	25
Varianzas	0.000	1.102	0.122	1.837	0.531	1.837	0.531	0.122	0.980	0.122	

Tabla 3

*Escala de medición eficacia*

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

Para la variable calidad de servicio se determinó en un 0.899, es decir 89.9% que el instrumento sea fiable, con 9 beneficiarios y 19 ítems.

Tabla 4

*Prueba de confiabilidad de instrumento Calidad de Servicio*

<b>Fórmula para el Alfa de Cronbach</b>	
$\alpha$ (Alfa) =	0.899
K (Número de ítems)	19
Vi (Varianza de cada ítem)	12.210
Vt (Varianza total)	75.802

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Suma
Enc 1	1	4	2	4	3	2	1	3	2	3	1	1	4	2	4	3	2	3	1	46
Enc 2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	24
Enc 3	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	4	3	1	3	1	42
Enc 4	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	27
Enc 5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	24
Enc 6	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	4	3	1	3	1	42
Enc 7	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	26
Enc 8	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	28
Enc 9	1	3	2	4	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	4	3	1	3	1	42
Varianzas	0.099	1.062	0.173	1.802	0.617	0.173	0.099	0.765	0.173	0.988	0.173	0.099	1.062	0.173	1.802	0.617	0.173	0.988	0.173	

Tabla 5

*Escala de medición calidad de servicio*

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

**2.3.4 Validación de los instrumentos**

Por 3 expertos quienes revisaron los ítems de cada instrumento que coincidan con los indicadores, dimensiones según variable.

**2.4 Procedimiento de análisis de Datos**

Se coordinó con el responsable del programa para la ejecución de la prueba piloto y el total de la muestra, según cada población.

**2.5 Criterios éticos**

En este trabajo se considera los valores éticos relacionados a los personajes,

fuentes y autores vinculados con el tema propuesto. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010) Se tiene así:

- a) Responsabilidad: Referido al manejo adecuado de los recursos durante la ejecución de las actividades, es necesario hacerlas cumpliendo excelentemente y teniendo en cuenta la calidad de los objetivos y metas.
- b) Honestidad: El interés común deben ser prioritario respecto al particular y las actividades realizadas contar con la debida transparencia que se amerita.
- c) Confidencialidad: Es necesario velar por el buen nombre de la institución, manteniendo la información con fines que no escapen del trabajo de investigación.

## **2.6 Criterios de Rigor Científico**

Según Noreña et al. (2012) el estudio tiene base en los siguientes criterios de rigor científico:

- a. Credibilidad: Datos verídicos y aprobados por los participantes.
- b. Consistencia: Se expondrá de manera objetiva los datos a través de tablas y figuras generadas utilizando la estadística.
- c. Verificación: Los datos serán reales, considerando información recolectada por los instrumentos, comparando los resultados con los antecedentes, marco teórico y teorías de otros investigadores.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de Resultados

Objetivo Especifico 1

A nivel de calidad de Servicio actual del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.

Tabla 6

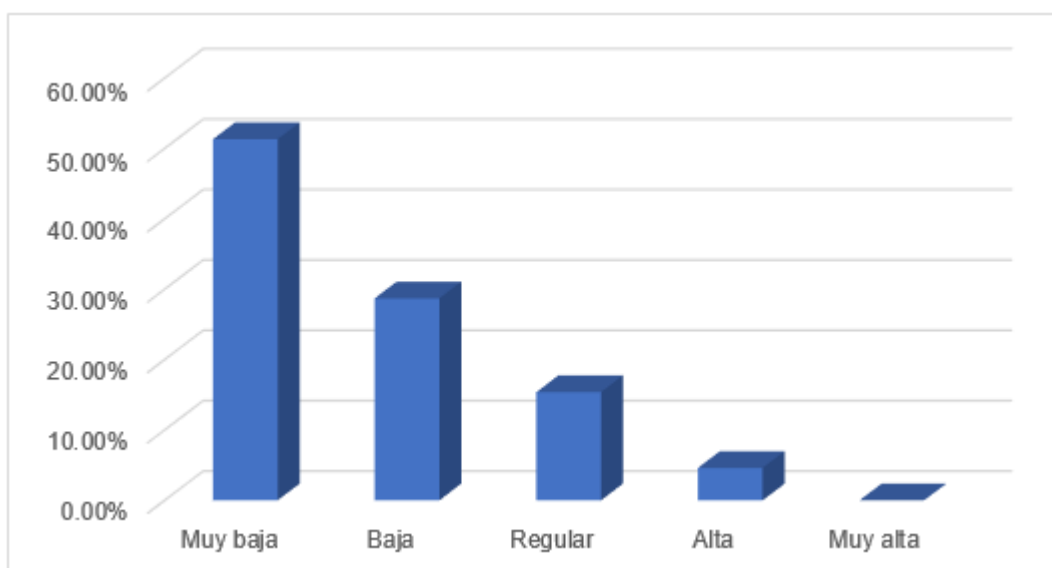
*Calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	33	51.32%
Baja	18	28.70%
Regular	10	15.38%
Alta	3	4.61%
Muy alta	0	0.00%
Total	64	100.00%

Fuente Cuestionario

Elaboración Propia

Figura1 Calidad de servicio



Fuente Tabla 1

Elaboración Propia

Del total de todos los encuestados, el 80% califica como muy bajo y bajo, que en la entidad la calidad de servicio. Es decir que la entidad no viene trabajando en brindar mejores elementos tangibles, no se transmiten fiabilidad, no muestran capacidad de respuesta, ni seguridad y no demuestran empatía hacia los beneficiarios del programa.

### Objetivo específico 2

Nivel de la eficacia del programa social de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.

Tabla 7

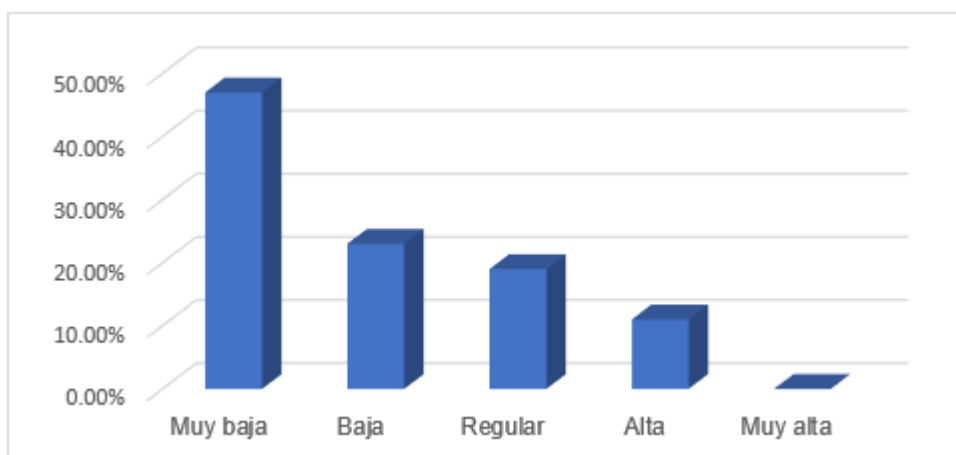
#### *Eficacia*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	5	47.00%
Baja	2	23.00%
Regular	2	19.00%
Alta	1	11.00%
Muy alta	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente: Cuestionario

Elaboración propia

Figura 2 Eficacia



Fuente: Tabla 2

Elaboración propia

Del total de encuestados, el 70% califica como muy baja y baja la eficacia en la institución, no siempre logra alcanzar los objetivos planteados; mientras un solo 11% califica como alta. Es decir que la entidad no desarrolla con capacidad ciertos componentes propios del programa como es la identificación del usuario, la administración logística de los servicios, el monitoreo y evaluación de impacto y, sobre todo la información en la entidad.

### Objetivo específico 3

Existe relación entre eficacia y calidad de servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.

Tabla 8

*Correlación Spearman entre eficacia y calidad de Servicio*

	<i>V. I. Eficacia</i>	<i>V. D. Calidad de Servicio</i>
<i>V. I. Eficacia</i>	1	
<i>V. D. Calidad de servicio</i>	0.991729049	1

Figura 3 Dispersión de relación entre eficacia y calidad de servicio



En función al Coeficiente de Spearman entre eficacia y calidad de Servicio, se pudo definir la relación entre la eficacia y la calidad de servicio del programa juntos, la

cual arrojó en un 0.991, es decir un 99.1%, siendo significativa y directa al nivel 0,01 (bilateral).

### Objetivo general

Relación entre la eficacia y la calidad del servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.

Tabla 9

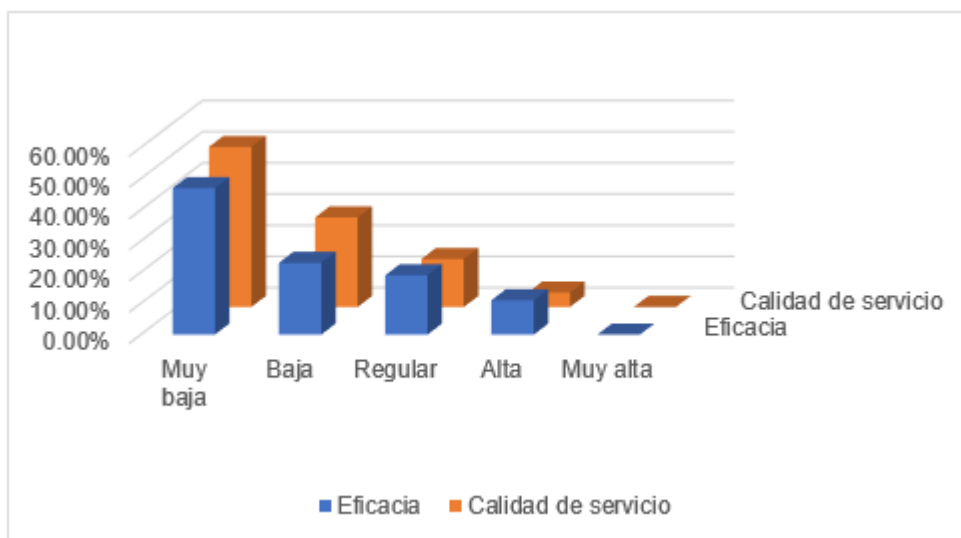
#### Relación entre eficacia y calidad de servicio

Escala de Likert	Eficacia	Calidad de Servicio
	Porcentaje	Porcentaje
Muy Baja	47.00%	51.32%
Baja	23.00%	28.70%
Regular	19.00%	15.38%
Alta	11.00%	4.61%
Muy Alta	0.00%	0.00%
Total	100.00%	100.00%

Fuente: Cuestionario

Elaboración Propia

Figura 4 Relación entre eficacia y calidad de servicio



Fuente: Tabla 3

Elaboración propia



Se puede observar que las variables tienen un mismo comportamiento, mientras una está desarrollándose de forma inadecuada tomando una dirección, la otra tendrá la misma dirección o resultado. Quiere decir que el programa Juntos no viene demostrando capacidad en el desarrollo de sus acciones con eficacia y sin poder avanzar en lo que respecta a una adecuada calidad de servicio. El mayor porcentaje se encuentra en las escalas muy bajo y bajo, y un ligero porcentaje en las escalas de alto, regular.

### **3.2. Discusión de Resultados**

En los resultados de la investigación, se denota lo siguiente, que del total de encuestados, el 80% califica como muy bajo y bajo, que en la entidad haya una adecuada calidad de servicio. Es decir que la entidad no viene trabajando en brindar mejores elementos tangibles, no se transmiten fiabilidad, no muestran capacidad de respuesta, ni seguridad y no demuestran empatía hacia los beneficiarios del programa; ello refleja lo que informa Gestión (2015), es que el Banco Internacional de Desarrollo (BID), comunicó que en el Perú, los niños de edades entre 0 y 3 años, de bajos recursos, están teniendo graves problemas de aprendizaje, debido a la mala calidad de alimentación, higiene, poca práctica de actividades orientadas a desarrollar habilidades que refuercen su nivel de aprendizaje; lo que coincide con Cavero; Cruzado y; Cuadra (2017) quienes concluyen que, no se demostró un resultado significativo del programa Juntos sobre los indicadores relacionados al acceso a servicios de salud prenatal ni al estado de salud materno infantil, Si bien, se observan mejoras en el consumo y gasto per cápita, así como en la asistencia a controles de crecimiento, esto no se traduce en mejoras en el estado nutricional de la población en cuestión; también se reafirma con lo mencionado por Albuja (2019) quien concluye que, los indicadores de empleo y pobreza monetaria no conservaron la tendencia positiva que reportaban. Con respecto a lo mencionado, el autor menciona que es imprescindible implementar un sistema de protección social que logre menguar y debilitar los efectos perjudiciales de los choques macroeconómicos, los cuales repercuten con mayor intensidad en la población más pobre; además por Quispe

(2018) indica que, el 47% del total de personas encuestadas consideran que reciben un trato regular por parte del personal del programa JUNTOS.

Lo antes mencionado es totalmente distinto a lo que informa la presidencia del Ministerio Desarrollo Social (2017), que en Ecuador se ha suscitado enormes cambios sociales, los índices de pobreza y desigualdad han disminuido considerablemente. Actualmente, por primera vez, se cuenta con servicios sociales que figuran como derechos para toda la ciudadanía y se ha alcanzado cubrir gran parte del territorio, hecho que nunca antes se había dado.

Por otro lado, del total de encuestados, el 70% califica como muy bajo y bajo, que en la entidad logre eficacia en los objetivos planteados; mientras un solo 11% afirma estar de acuerdo. Es decir que la entidad no desarrolla con capacidad ciertos componentes propios del programa como es la identificación del usuario, la administración logística de los servicios, el monitoreo y evaluación de impacto y, sobre todo la información en la entidad; reflejado por Rodríguez (2017) quien concluye que, en los últimos 5 años, en función al año de investigación, se ha reportado una reducción del número de hogares beneficiados de 682 a 555, y comparando con el grupo de control, este último aún mantiene población en pobreza y su indicador de número de embarazos es mayor al de los hogares que fueron beneficiados por el programa Juntos en el distrito de Chetilla, además, Silva (2017) concluye que en Pomabamba, las beneficiarias del programa JUNTOS no han reportado mejoras sustanciales en sus condiciones de vida, muchas de ella siguen como pobres extremas, esto se explicaría debido a que los diseños de los programas sociales se suelen elaborar sin asistir a las zonas directas de impacto para adaptar los diseños y construirlos en base a la realidad de dichas zonas andinas o amazónicas, además de que este programa carece de un seguimiento y sistema de control; de igual forma, se reafirma por lo que resalta Chávez y; Palma (2017) quienes concluyen que si bien, los resultados arrojaron un impacto positivo del programa JUNTOS en la progresión escolar en niños de entre 6 y 14 años, este no tiene significancia estadística; mientras que, en la variable asistencia escolar se reportó un efecto negativo, lo cual sí resulta

estadísticamente significativo para el estudio. Con respecto al indicador de control de embarazo, la influencia obtenida fue negativa y significativa. Considerando los resultados, se acepta la hipótesis que menciona la no existencia de un impacto positivo del programa Juntos en los hogares beneficiarios.

Todo lo antes mencionado líneas arriba, a través del coeficiente de correlación de Spearman, determinar la relación entre la eficacia y la calidad de servicio del programa Juntos, la cual arrojó un 0.991, es decir un 99.1%, siendo significativa y directa al nivel 0,01 (bilateral); donde se puede visualizar que las variables tienen un mismo comportamiento, mientras una está desarrollándose de forma inadecuada tomando una dirección, la otra tendrá la misma dirección o resultado. Quiere decir que el programa Juntos no viene demostrando capacidad en el desarrollo de sus acciones con eficacia y sin poder avanzar en lo que concierne a una adecuada calidad de servicio. El mayor porcentaje se encuentra en las escalas de Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo y un ligero porcentaje en las escalas de ni de acuerdo, ni en desacuerdo y de acuerdo.

#### IV. CONCLUSIONES

PRIMERA (O.E1). El nivel de toda calidad de servicio actual del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020, es baja, reflejada en que el 80% confirma estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, que en la entidad haya una adecuada calidad de servicio. Es decir que la entidad no viene trabajando en brindar mejores elementos tangibles, no se transmiten fiabilidad, no muestran capacidad de respuesta, ni seguridad y no demuestran empatía hacia los beneficiarios del programa.

SEGUNDA (O.E2). - El nivel de la eficacia del programa social de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020, es baja, reflejada en que del total de encuestados, el 70% confirma estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, que en la entidad logre eficacia en los objetivos planteados; mientras un solo 11% afirma estar de acuerdo. Es decir que la entidad no desarrolla con capacidad ciertos componentes propios del programa como es la identificación del usuario, la administración logística de los servicios, el monitoreo y evaluación de impacto y, sobre todo la información en la entidad.

TERCERA (O.E3). - A través del coeficiente de correlación de spearson, se pudo establecer que la relación existente entre la eficacia y la calidad de servicio del programa Juntos del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020, la cual arrojó en un 0.991, es decir un 99.1%, siendo significativa y directa al nivel 0,01 (bilateral).

CUARTA (O.B). – Existe una relación directa entre la eficacia y la calidad de servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020, reflejada en el mismo comportamiento de las variables, mientras una está desarrollándose de forma inadecuada tomando una dirección, la otra tendrá la misma dirección o resultado.

## V. RECOMENDACIONES

Primero, es necesario fortalecer la relación y trabajo conjunto entre el diseño del programa y sus objetivos con las necesidades latentes de los sectores involucrados, salud y educación, mejorar la calidad del servicio brindado respecto a estos dos sectores es primordial para lograr los objetivos del programa.

Segundo, el Programa Juntos reportó resultados favorables para con los beneficiarios, siendo uno de los más importantes, el que los beneficiarios se identifiquen con los objetivos del mismo; sin embargo, aún existen desafíos que se debe enfrentar como la salida de los beneficiarios y reducir ineficiencias presentes en los procesos involucrados durante el programa.

Tercero, siendo significativa la correlación de eficacia con calidad de servicio, es necesario mejorar los aspectos del Programa Juntos que tengan relación con los indicadores incluidos a la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad e información para mejorar su calidad de servicio y satisfacer las necesidades de la población beneficiada con el programa Juntos, además que es importante que el responsable tome medidas acertadas para complementar las acciones del programa por otros medios.

Cuarta, es necesario que el programa implemente estrategias y sistemas de apoyo a los usuarios, así como el respectivo seguimiento de los logros de cada hogar en cuanto al programa. Para ello es indispensable fomentar habilidades y capacidades de las usuarias ya que esto permitiría que ellas tengan reconocimiento y apreciación en la sociedad. Así también, es fundamental incorporar un enfoque cultural en el desarrollo del programa para fortalecer la interacción de los encargados del programas y los usuarios de este.

## REFERENCIAS

- Albuja, W. (2019). *Inclusión productiva y social en Ecuador*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/118/11860882003/11860882003.pdf>
- Alencastre, L. y Del Pozo, C. (2017). *¿Beneficios o perjuicios para las mujeres? Cómo el Programa Juntos afecta a las mujeres usuarias en el Perú*. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/5490/Beneficios%2000%20perjuicios%20para%20las%20mujeres%20C%C3%B3mo%20el%20Programa%20Juntos%20afecta%20a%20las%20mujeres%20usuarias%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Mundial. (2018). *Nutrición*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/nutrition/overview>
- Calatayud, A. y Apaza, E. (2016). *Impacto del programa juntos sobre el gasto en alimentos en los hogares rurales, 2015*. Obtenido de <http://revistas.unap.edu.pe/seconomico/index.php/SECONOMICO/article/view/135/129>
- Cavero, D.; Cruzado, V. y; Cuadra, G. (2017). *Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v34n3/a21v34n3.pdf>
- Chávez, A. et al. (2018). *Nivel de desempeño de los gestores locales del Programa Juntos de la provincia de Huancayo y concepción-2017*. Obtenido de <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/100/89>
- Chávez, K. y; Palma, L. (2017). *Impacto del programa “juntos” sobre la pobreza en relación a educación, salud e identidad, en la región Huánuco, 2012 - 2016: Una aproximación microeconómica*. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2858/TEC%2000286%20Ch536.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Farje, J. (2016). *Repercusiones del programa social “Juntos” en las comunidades nativas Awajun de Imacita, Amazonas, Perú*. Obtenido de

- <https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/article/view/66>
- Gestión. (2015). *BID: Niños de 0 a 3 años con menos recursos en Perú padecen rezagos cognitivos y de aprendizaje*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/bid-ninos-0-3-anos-recursos-peru-padecen-rezagos-cognitivos-aprendizaje-103462-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. . (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. . México D. F.: Mc Graw-Hill Education.
- Lazo, 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 [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/885/3/Efrain\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/885/3/Efrain_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2017). *Informe de desarrollo social 2007-2017 Ecuador*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/06IGC2017-INFORME.pdf>
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2017). *Informe de desarrollo social 2007-2017 Ecuador*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/06IGC2017-INFORME.pdf>
- Naciones Unidas. (2020). *Acabar con la pobreza*. Obtenido de <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/poverty/index.html>
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. y Rebolledo-Malpica, D. . (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación*. . Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>
- Quispe, C. (2018). *Percepción del impacto del Programa Juntos, en los beneficiarios del distrito de San Juan de Tarucani, de la provincia de Arequipa, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7420/ANqucacr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, B. (2017). *Las políticas sociales en la reducción de la pobreza y la mejora del bienestar social en Bolivia*. Obtenido de

<http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v19n2/a06v19n2.pdf>

- Rodríguez, W. (2017). *El impacto del Programa Juntos en Cajamarca: una evaluación cuasi experimental para el caso de las poblaciones pobres del distrito de Chetilla*. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1886/Tesis%20WRZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, S. (2016). *Programas sociales de alimentación y nutrición del Estado ecuatoriano, estrategia nacional en favor de la alimentación saludable*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1956/195649910004.pdf>
- Silva, I. (2017). *Pobreza extrema y el Programa JUNTOS en la comunidad de Pomabamba, provincia Antonio Raimondi, Ancash*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13429/Silva\\_Vidal\\_Pobreza\\_extrema\\_Programa1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13429/Silva_Vidal_Pobreza_extrema_Programa1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ticona, R. (2019). *Impacto Social del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS, en el Poblado de Carhuacahua, Distrito de Huancarama, Abancay 2016*. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4282/TM%20AD-Gp%204949%20T1%20-%20Ticona%20Sanchez%20Richard.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velásquez, Y. (2017). *Impacto de la transferencia monetaria condicionada del Programa Juntos sobre el ingreso del hogar beneficiario en el Perú, 2013 – 2015*. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4902/Velasquez\\_Alano\\_a\\_Yosi\\_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4902/Velasquez_Alano_a_Yosi_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## ANEXOS

### Formato del cuestionario

#### Cuestionario de eficacia

Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Estatus de pobreza	Se ha logrado mejorar las condiciones en que vive una persona con ingresos bajos y escasez de servicios básicos					
Verificación de la información	Considera que se registra de forma adecuada, verificando la información brindada por los usuarios para ser partícipes del programa					
Oferta	Considera que existe la suficiente voluntad y cantidad de servicios de los sectores que le proveen al programa					
Demanda	Considera que las municipalidades, ayudan en cubrir de forma adecuada los servicios y distribuirlos a quien corresponda					
Precio	Considera que se maneja de forma adecuada el costo que se incurre al realizar los servicios destinados a los beneficiarios					
Visitas a las familias	Considera que se realiza la visita a la casa de los beneficiarios, a fin, de realizar las respectivas verificaciones, supervisiones y conocer su nivel de satisfacción con los servicio brindado					
Encuestas	Considera que se maneja de forma honesta y total el cuestionario para conocer su nivel de satisfacción y el impacto social que se alcanzado					

Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Reuniones con los beneficiarios	Considera que se realizan reuniones con los beneficiarios para ponerse de acuerdo o informar sobre un tema de interés					
Capacitación	Considera que se fomentan charlas a los usuarios, con respecto a los requisitos que se necesitan, para ser partícipes del programa y las ciertas reglas que tienen que cumplir					
Comunicación	Es lo primordial en toda institución, porque permite conocer al beneficiario, escuchar sus reclamos y plantear las estrategias adecuadas, para solucionarlos					

### Cuestionario de calidad de servicio

Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Recursos suficientes	Los recursos (económicos, productos y materiales) que son entregados por el programa son de calidad.					
	Los recursos (económicos, productos y materiales) que son brindados por el programa resultan ser los suficientes.					
Servicio oportuno	El servicio con el que se brindando el programa es oportuno.					
Productos en buen estado	Los productos otorgados por el programa son entregados en perfectas condiciones.					
Cumplimiento de lo prometido	Los encargados de los programas cumplen siempre lo que prometen.					
Sincero interés	Los encargados muestran un alto interés por ayudarle cuando usted lo necesita.					
Escases de errores	El servicio es brindado sin errores.					
Pleno conocimiento del programa	Los encargados de capacitar a los beneficiarios tienen un pleno conocimiento del programa.					
	Cuando Ud. realiza preguntas los encargados del programa les explican de manera clara y precisa.					
Atención a los reclamos	Los encargados muestran interés por solucionar sus quejas y reclamos.					
Rapidez al brindar el servicio	La rapidez con la que se brinda el servicio es el adecuado.					

<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Servicio esperado	El servicio con el que brinda el programa es el que Ud. esperaba.					
Credibilidad de los encargados del programa	Al brindar el servicio le inspiran confianza los encargados del programa.					
Servicio seguro	El servicio brindado por el programa es lo suficiente seguro.					
Servicio cómodo	Ud. Considera que no hace grandes esfuerzos para recibir el apoyo necesario del programa.					
Comprensión de las necesidades	Ud. considera que los encargados del programa toman en cuenta sus necesidades.					
Servicio amable	Los encargados del programa demuestran amabilidad al brindar el servicio.					
Personalización del servicio	Ud. considera que el servicio brindado por los encargados del programa es personalizado.					
Preocupación por sus necesidades	Ud. considera que los encargados del programa se preocupan por sus necesidades.					

## Validación de instrumentos

### GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Díaz Calderón Betzy Rosa  
 Centro laboral: Ingemmet  
 Título profesional: Administración de Empresas  
 Grado: Pre – Grado                      Mención:                                      Licenciada  
 Institución donde lo obtuvo: Universidad Privada Cesar Vallejo -Trujillo  
 Otros estudios: Curso de Actualización en Contrataciones del Estado

#### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y seriedad científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo Nº 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspo(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

#### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)				X	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)			X		
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				X	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(ordens)			X		
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad[extensión]				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>	0	0	3	28	30
<b>Puntaje total</b>	61				

*Nota:* Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=61/75 = 0.81 =81%.

#### 4. Escala de validación

0	1	2	3	4
00000	00000	00000	00000	00000
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

#### 5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): .....

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, Díaz Calderón Betzy Rosa identificado con DNI N° 40424979

certifico que realizó el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista

1. Gonzales Alcántara Lizet Shereldine

,en la investigación denominada: Eficacia y Calidad de Servicio del Programa Social Juntos de la  
Municipalidad Distrital de Lonya Grande, 2020.

.....  
  
Firma del experto

## Carta de aceptación de la institución para la recolección de datos

### Solicitud

Estimada: BETZY ROSA DIAZ CALDERON

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada "EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE 2020"

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Firma del tesista





# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE

PROVINCIA DE UTCUBAMBA - REGIÓN - AMAZONAS

Creada el 05 de Febrero de 1861



## CARTA DE ACEPTACION PARA USO DE INFORMACION

Yo: TICLLA HIDROGO SEGUNDO DAMIAN con DNI N° 42001208, en calidad de Alcalde de la Municipalidad Distrital de Lonya Grande, autorizo a la Srta. Gonzales Alcántara Lizet Sheraldine, para que pueda recolectar datos e información necesaria de nuestra institución a fin de que pueda elaborar su tesis "EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE 2020.

Lonya Grande, 12 de octubre del 2020

MUNICIPALIDAD DISTRITAL LONYA GRANDE  
UTCUBAMBA - AMAZONAS  
Segundo Damian Ticlla Hidrogo  
ALCALDE

Jr. Dos de Mayo N° 256 - Lonya Grande - Utcubamba - Amazonas  
"Amor y Cariño Por Principio, Orden Por Trascendencia y Progreso Al Fin"  
munilonyagrande.gob.pe mdlg@munilonyagrande.gob.pe

### Matriz de consistencia

<b>Título: EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE 2020</b>						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y la calidad del servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020?	<b>Objetivo General</b> Establecer la relación entre eficacia y calidad del servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.	Toda correlación entre eficacia y calidad del servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020, es directa y significativa.	<b>Eficacia</b>	Identificación del usuario	Estatus de pobreza	Tipo: Básica
					Verificación de la información	
				Administración logística de compras	Oferta	Diseño: No experimental - transaccional
					Demanda	
	Precio					
	Monitoreo y evaluación de impacto			Visitas a las familias	Población: 10 gestores del Programa Juntos y los 1069 hogares afiliados y abonados del distrito de Lonya Grande	
				Encuestas		
	Reuniones con los beneficiarios			Capacitación		
			Comunicación			
	Información		Recursos suficientes	Muestra: 10 trabajadores y 64 hogares afiliados y abonados del distrito de Lonya Grande		
			Elementos Tangibles			Servicio oportuno
	Productos en buen estado					
	Fiabilidad			Cumplimiento de lo prometido	Técnica: Encuesta	
			Sincero interés			
Escases de errores						
Pleno conocimiento del programa						
Capacidad de respuesta	Atención a los reclamos					
	Rapidez al brindar el servicio					
	Servicio esperado					

servicio del Programa Social Juntos de la municipalidad distrital de Lonya Grande, 2020.				Seguridad	Credibilidad de los encargados del programa	Instrumento: Cuestionario con 10 ítems, dirigido a los 10 trabajadores del Programa Juntos. Cuestionario de 19 ítems, dirigido a los beneficiarios del Programa Juntos
					Servicio seguro	
					Servicio cómodo	
					Comprensión de las necesidades	
				Empatía	Servicio amable	
					Personalización del servicio	
					Preocupación por sus necesidades	

## Resolución de aprobación del trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1179-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 11 de noviembre de 2020

### VISTO:

El oficio N° 0371-2020/FACEM-DA-USS de fecha 10/11/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 11/11/2020, sobre la aprobación de títulos de proyectos de investigación,

### CONSIDERANDO:

Que, con oficio N° 0316-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación de títulos de proyectos de tesis presentado por sus estudiantes.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTÍCULO UNICO: APROBAR**, los proyectos de investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, que desarrollaron el Curso- Taller de actualización de Tesis de Pregrado, grupo X, que estuvieron a cargo de la docente Mg. GUERRERO MILLONES ANA MARIA, según detalle adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(a)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1179-FACEM-USS-2020**

<b>N</b>	<b>APELLIDOS NOMBRES</b>	<b>TITULO</b>	<b>LINEA DE INVESTIGACIÓN</b>
<b>01</b>	CHIROQUE ENEQUE ANA MARÍA DEL PILAR	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL NOMBRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
<b>02</b>	GARAY LEON BRENDA LUCÍA	IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DE OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA) EN EL SERVICIO DE AGENCIAS RANSA S.A. CALLAO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
<b>03</b>	GONZALES ALCÁNTARA LIZET SHERALDINE	EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL: JUNTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE - AMAZONAS 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
<b>04</b>	MERINO BONILLA MARIAELENA DEL MILAGRO	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA VIETTEL PERU SAC, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
<b>05</b>	NIQUE NÚÑEZ ALEX HUMBERTO	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DE FINANCIERA PROEMPRESA S.A. - AGENCIA COLONIAL - LIMA NORTE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
<b>06</b>	ORTIZ MUNOZ FELIPE ÓMAR	PLAN DE MARKETING PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS: EMPRESA DE CALZADO D'PEVEZ - SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
<b>07</b>	VENEGAS QUISPE JOSÉ LUIS	ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL PARA MEJORAR LA SELECCIÓN DE TRABAJADORES PARA LA EMPRESA G4S LOGISTICA & TECNOLOGÍA PERÚ LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
<b>08</b>	QUISPE FERNANDEZ LORELY NATALIA	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA – REGIÓN SAN MARTÍN 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de diciembre 2020.

Señores

Vicerrectorado de Investigación

Universidad Señor de Sipán

Presente.-

El suscrito:

Gonzales Alcántara Lizet Sheraldine con DNI 44608006

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE 2020** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Gonzales Alcántara Lizet Sheraldine	44608006	

Pimentel, 22 / 12 / 2020.

## Fotos de aplicación de la encuesta







## Reporte de TURNITIN

### EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>tesis.pucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1179– FACEM- USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **GONZALES ALCANTARA LIZET SHERALDINE**, con su tesis Titulada “ **EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE 2020** ”

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 10 de septiembre de 2021

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.