

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**Gestión del programa JUNTOS y su influencia en el nivel de
satisfacción en los beneficiarios en el departamento Lambayeque –
2019**

Tesis que presenta las bachilleres:

Barrera Vargas Nelida

Barturen Rojas Leydi

Asesor:

Dr. Flores Olivos Abdel Javier

Para obtener el Título profesional de:

ECONOMISTA

Lambayeque – Perú

Junio - 2023

**GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS EN EL DEPARTAMENTO
LAMBAYEQUE – 2019**

Resolución de sustentación N°0936-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN

De fecha 27 de junio de 2023

Personal investigador:



Leydi Barturen Rojas

Bachiller



Nelida Barrera Vargas

Bachiller



COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LAMBAYEQUE
Dr. Abdel Javier Flores Olivos
CELAM 442

Dr. Abdel Javier Flores Olivos

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Economista.

Aprobado por el jurado:



Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho

Presidente



Dr. José Máximo Gómez Navarro

Secretario



M.Sc. Ángela Castro Espinoza
Vocal



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



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10 am. del día 28 de JUNIO del 2023., se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL**, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución (o) Decreto Decreto N° 096-2023-UI-FACEAC de fecha 27 de ENERO del 2023, conformado por:

<u>Dra. ANA BERTHA COYUNA CAMACHO</u>	Presidente
<u>M.Sc. JOSE GOMEZ NAVARRO</u>	Secretario
<u>M.Sc. ANGELA CASTRO ESPINOZA</u>	Vocal
<u>M.Sc. ABDEL JAVIER FLORES OLIVOS</u>	Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesisas: BARTOLÓN ROTAS LEYDI y BARRERA VARGAS NELIDA, quién o quienes desean obtener su título profesional de: ECONOMISTA, con la tesis titulada:

" LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS HOGLARES ABANDADOS EN EL DEPARTAMENTO DE LARIBA 2019 "

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 0936-2023-VIRTUAL-UNPAG-FACEAC-UI/SEN de fecha 27 de JUNIO del 2023. que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 25 minutos de tiempo.

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

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 (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o 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(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesisas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesisas:

BARTOLÓN ROTAS LEYDI y BARRERA VARGAS NELIDA, han obtenido 16 puntos puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para optar el título profesional de ECONOMISTA.

Si uno o los dos tesisas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que _____ ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes _____

_____ 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 desaprobado 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 11:30 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.



 PRESIDENTE



 VOCAL



 SECRETARIO



 ASESOR

DEDICATORIA

“A Dios, por ser mi guía cada día. A mis padres, esposo e hijo, por estar conmigo apoyándome en esta etapa de mi vida, y ayudarme a cumplir una de mis metas.”

Nelida Barrera Vargas

“A mi familia que siempre me han acompañado y me han motivado a cumplir mis metas, a Dios porque siempre me bendice y me guía en cada paso.”

Leydi Barturen Rojas

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios por darnos la bendición de la vida y la sabiduría para haber culminado esta etapa tan importante en nuestra vida profesional.

A nuestro asesor el Doctor Javier Abdel Flores Olivos por su gran apoyo y asesoramiento en el presente trabajo de investigación que se ha logrado cumplir con éxito.

A nuestras familias y amigos por su apoyo incondicional a lo largo de este proceso, brindando sabios consejos.

ÍNDICE

Índice de Tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de Anexos.....	ix
Resumen y Palabras Claves.....	x
Abstract & 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 la Investigación.....	6
1.2.1. Antecedentes internacionales.	6
1.2.2. Antecedentes nacionales.	6
1.2.3. Antecedentes locales.....	7
Capítulo II: Marco Teórico.....	9
2.1. Teoría Relacionada a la Gestión del Programa Juntos.....	9
2.1.1. Políticas públicas.....	9
2.1.2. Cadena de valor público.....	9
2.1.3. La efectividad en los programas públicos.....	10
2.2. Teoría Relacionada a la Satisfacción del Afiliado	11
2.2.1. Teoría de las necesidades básicas insatisfechas (NBI).....	11
2.2.2. Teoría del bienestar.	11
2.2.3. Calidad del servicio.....	12
2.2.4. Teoría de respuesta al ítem (TRI).....	12

2.3. Marco Normativo del Programa Juntos.....	13
Capítulo III: Marco Metodológico.....	14
3.1. Diseño Metodológico	14
3.2. Población y Muestra.....	14
3.2.1. Población.....	14
3.2.2. Muestra.....	15
3.3. Fuentes, Técnicas de Recolección y Procesamiento de Datos	17
3.3.1. Fuente de la información.....	17
3.3.2. Técnicas de recolección.	17
3.3.3. Validez del instrumento.	17
3.3.4. Confiabilidad del instrumento.....	17
3.3.5. Procesamiento de datos.....	18
Capítulo IV: Resultados y Discusión.....	19
4.1. Resultados de la Investigación	19
4.1.1. Objetivos específicos.	19
Prueba de normalidad.....	22
4.1.2. Objetivo general.....	22
4.2. Discusión de los Resultados.....	24
Conclusiones.....	26
Recomendaciones	27
Referencias.....	28
Anexos	33

Índice de Tablas

Tabla 1 Hogares abonados según distrito, departamento de Lambayeque 2019	15
Tabla 2 Muestra por distrito, departamento de Lambayeque 2019.....	16
Tabla 3 Validación del instrumento	17
Tabla 4 Índice de fiabilidad del instrumento	18
Tabla 5 Nivel de gestión del programa JUNTOS	19
Tabla 6 Nivel de satisfacción de los beneficiarios abonados.....	20
Tabla 7 Prueba de normalidad	22
Tabla 8 Relación del programa JUNTOS y la satisfacción de los beneficiarios abonados	23
Tabla 9 Operacionalización de las variables.....	33
Tabla 10 Matriz de Consistencia.....	34
Tabla 11 Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Cañaris (%).....	34
Tabla 12 Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Cañaris (%).....	34
Tabla 13 Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Incahuasi (%).....	35
Tabla 14 Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Incahuasi (%).....	35
Tabla 15 Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Salas (%).....	36
Tabla 16 Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Salas (%).....	36
Tabla 17 Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Chochope (%).....	37
Tabla 18 Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Chochope (%).....	37
Tabla 19 Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Morrope (%)	38
Tabla 20 Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Morrope (%)	38

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de Gestión del Programa Juntos por pregunta (%).....	20
Figura 2 Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Juntos por pregunta (%).....	21

Índice de Anexos

Anexo 1 Operacionalización de las variables.....	33
Anexo 2 Matriz de Consistencia.....	34
Anexo 3 Cadena de valor del programa JUNTOS.....	35
Anexo 4 Resultados Estadísticos	34
Anexo 5 Cuestionario realizado a la muestra	39
Anexo 6 Validación de los expertos	41
Anexo 7 Trabajo de campo.....	59

Resumen y Palabras Claves

La presente investigación tiene por finalidad determinar la influencia de la gestión del programa Juntos con el nivel de satisfacción en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque en el año 2019. En cuanto a su metodología fue cuantitativo, no experimental y transversal-descriptiva. La población de la investigación fue de 6901 hogares abonados en los 5 distritos focalizados en el departamento Lambayeque. La muestra es representada por 363 hogares abonados por el programa, los cuales han sido elegidos a través de una muestra probabilística estratificada, ya que se ha obtenido una muestra por cada distrito. Se elaboró la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para cada variable, la se empleará preguntas cerradas con escala de Likert y analizadas con SPSS. La cual será analizada y validada por juicio de expertos. Finalmente, los resultados determinaron que los beneficiarios abonados del departamento están satisfechos con la gestión del programa Juntos, con una relación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Programa juntos, satisfacción y gestión

Abstract & Key Words

This research aims to establish the influence of the management of the Juntos program on the level of satisfaction in subscriber households in the Department of Lambayeque in 2019. The methodology was quantitative, non-experimental and cross-sectional-descriptive. The research population was 6901 subscriber households in the 5 districts focused in the Department of Lambayeque. The sample is represented by 363 households subscribed by the program, which have been chosen through a stratified probability sample, since a sample has been obtained for each district. The survey technique was elaborated and as an instrument a questionnaire for each variable, which will be based on the indicators, will be closed questions with Likert scale and analyzed with SPSS. This will be analyzed and validated by expert judgment. Finally, the results show that the subscriber beneficiaries in the department are satisfied with the management of the Juntos program, with a significant relationship between both variables.

Keywords: Juntos program, satisfaction and management

Introducción

En los últimos veinte años las políticas de protección e inclusión social han diseñado programas más eficientes y mejor focalizados, para así reducir la pobreza en las familias con necesidades económicas; implementándose así en América Latina y el Caribe [ALC] los programas de transferencia monetaria condicionada [PTMC] con el fin de mejorar el bienestar de esta población vulnerable a corto y largo plazo. En general los efectos son positivos ya que se han mejorado los índices de cobertura de salud y educación; sin embargo, aunque la estructura básica del programa es similar, el desempeño en cada región difiere mucho debido a disposiciones establecidas por la gestión operativa que dirige la ejecución del programa variando el número de cobertura o inversión, de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2017).

Los programas desarrollados en Brasil con “Bolsa Familiar” y México con “Prospera” antes llamado Desarrollo Humano Oportunidades; que además de ser los pioneros en la implementación de este modelo, cuentan con una amplia cobertura e impacto siendo uno de los programas más grandes y con mejor desempeño en América Latina. La Bolsa Familiar beneficio al 27.9% de su población en el 2015 y el programa Prospera al 24.1% de la población en el mismo año liderando en la región los índices de cobertura, según CEPAL (2017); además el costo que genera el programa representa el 0.50 % y 0.23 % del PBI respectivamente; esto se debe a la exitosa reforma social que estos países han empleado. Esto se refleja por ejemplo en Brasil en la buena participación escolar y la eficiente distribución de los recursos a los estratos más pobres del país lo que ha permitido lo que ha permitido reducir la escasez en los beneficiarios (García et al., 2017).

Asimismo, es importante mencionar que el desempeño eficiente de un PTMC en un país tiene que reflejarse en el incremento del bienestar de las familias afiliadas y abonadas, mejorando el acceso a los servicios básicos y sobre todo darle las herramientas para que pueda desenvolverse productivamente. Es por ello que los países han puesto énfasis en reestructurar las reformas sociales deficientes en beneficio de la población (Grosh, s/f).

En base a lo citado anteriormente se sabe que existen países con una eficiencia redistributiva superior a otros países tal es el caso de Argentina, Chile y Uruguay que, aunque no tienen una cobertura o inversión superior a los demás países, si cuentan con una mayor inversión per cápita, destinando aprox. 245 dólares por persona anualmente (CEPAL, 2017).

Por otro lado, Perú cuenta con un PMC llamado programa JUNTOS, el cual tiene un desempeño relativamente bueno a nivel de ALC; y es que cuenta con niveles de cobertura e inversión inferiores a los países antes mencionados, tuvo una cobertura de 12.6% de familias y una inversión de 0.18 % del PBI en el año 2015. CEPAL (2017); por lo que se puede intuir que aún no se ha aprovechado el potencial del programa o que no existe aún una gestión institucional óptima.

El programa Juntos es una de los programas sociales más importantes a nivel nacional debido a su amplia cobertura y presupuesto asignado en comparación a otros programas sociales nacionales, beneficiando al 70.7% de distritos y al 42.9% de los centros poblados del país , el cual está bajo la dirección del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS] en coordinación con el Ministerio de Salud - MINSA y el Ministerio de Educación [MINEDU] y además cuenta con el apoyo técnico del Banco Mundial. La eficiencia del programa se resume en los mecanismos de focalización, el programa se apoya en el Sistema de Focalización de Hogares [SISFHO] y en el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]; y el seguimiento continuo de las entidades responsables.

Según MIDIS (2019), 18,261 jóvenes que participaron del Programa Juntos lograron ocupar vacantes 5,652 jóvenes al programa Beca 18. A demás, el Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (2017) señaló que el programa redujo la pobreza extrema en un 18.9%, así mismo, se incrementó la asistencia escolar en 8.2% y redujo en 8.8% la inasistencia escolar, aunque no se muestra resultados significativos en el incremento de la inserción laboral.

Sin embargo, aunque se en la actualidad se muestran efectos positivos del programa en los beneficiarios en el 2016 el programa Juntos, a pesar de las dificultades en la gestión en los procesos operativos y estratégicos por lo cual se tuvieron problemas en la ejecución de algunas actividades, para lo cual se implementó mejoras y alternativas de solución, lo que ha permitido mejorar también la ejecución del presupuesto del 97.1% en el 2016 al 99.8% en el 2018. (Juntos, 2019), pues en todo proyecto la gestión de los procesos es vital para la obtención de resultados.

En el 2018 el programa JUNTOS ejecuto el 100.3% del número de hogares afiliados programados, esto quiere decir que el programa está beneficiando a más familias pobres con lo que se garantiza que más familias pobres accedan a los servicios básicos; un tema relacionado es que la tasa de pobreza extrema en el departamento ha disminuido desde el 2016 que se implanto plenamente el programa de 3.8% a 2.8% para el 2018. (RED informa, 2019).

Aunque los indicadores de salud y educación en la población han tenido un buen desempeño en la región y en el país; los distritos más alejados de la zona urbana tienen las estadísticas más bajas en dichos indicadores a nivel del departamento; por lo que el desempeño del programa debe contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados, y así beneficiar a la población más pobre satisfaciendo sus necesidades primordiales.

Considerando la realidad antes detallada, se planteó el problema general con la siguiente interrogante ¿Cuál es la influencia de la gestión de los procesos del programa JUNTOS en el nivel de satisfacción en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque en el año 2019?, por lo cual se formuló la siguiente hipótesis “La gestión de los procesos del programa JUNTOS influye en el nivel de satisfacción en los hogares abonados al programa Juntos en el departamento de Lambayeque, Año 2019”.

La investigación aporta una base teórica sólida importante, ya que permite analizar la contribución que origina la gestión del Programa Juntos a través de los procesos de satisfacción a los hogares beneficiados en el Departamento de Lambayeque; los resultados pueden servir como antecedente para futuras investigaciones que busquen analizar el impacto de los programas sociales en la población beneficiada. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo general establecer la influencia de la gestión del programa JUNTOS en el nivel de satisfacción en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque, desde la valoración objetiva y subjetiva de los beneficiarios. Se estableció como objetivos específicos el conocer la gestión de procesos del programa JUNTOS en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque y conocer la satisfacción de los hogares beneficiados y abonados por el programa JUNTOS en el Departamento de Lambayeque.

La investigación planteada tiene una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal y explicativa; la población estaba compuesta por 6,901 beneficiarios

que han sido abonados a diciembre del año 2019 en el departamento de Lambayeque, de la cual se obtuvo una muestra de 363 beneficiarios abonados. En cuanto a la técnica de recolección de información se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento.

El estudio está dividido en cuatro capítulos:

En el Capítulo I, se contextualiza la situación social del objeto de estudio, se presenta el estado del arte existente sobre el fenómeno a investigar y los antecedentes.

En el Capítulo II, marco teórico, se plantea la base teórica referente al problema de investigación.

En el Capítulo III, metodología, tipo y el diseño del estudio, la determinación de la población y la muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, además de los procedimientos de recopilación de datos y el análisis estadístico.

En el Capítulo IV, Resultados y Discusión, se muestra el análisis y la interpretación de los datos y la discusión de los resultados obtenidos.

Por último, se muestran las conclusiones y recomendaciones, que resultan de la investigación.

Capítulo I: El Objeto De Estudio

1.1. Contextualización del Objeto de Estudio

Los problemas sociales presentes en el Perú es la pobreza y la desigualdad, es por ello que a través del tiempo se ha implementado diversas acciones entre ellas la creación de diversos programas sociales que buscan detener la transmisión intergeneracional de la pobreza, reduciendo las brechas existentes, y potencializar el capital humano.

El estado peruano usa un enfoque de integralidad el cual propone generar un cambio de pensamiento, hacia una perspectiva más holísticas que considere las múltiples dimensiones que producen los problemas sociales. (Muñoz Arce & Larraín-Salas, 2019).

El Perú tiene 8 principales programas sociales adscritos al MIDIS, sin embargo, al Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos), es el segundo programa con mayor porcentaje de financiamiento por el estado.

El BID (2018) en su nota técnica N° IDB-TN-1404 indica que el programa Juntos pone atención a la condición de pobreza con la transferencia monetaria y la acumulación de capital humano.

En Lambayeque el programa ha focalizado sus esfuerzos en 5 distritos: Incahuasi, Cañaris, Salas, Chochope y Morrope desde el 2015, cabe resaltar que son los distritos con altos niveles de pobreza o desnutrición del departamento; beneficiando a 6,068 hogares abonados en el mes de agosto del 2019. (Programa Juntos, 2019).

La población objetivo del programa son gestantes, niñas (os) que concluyen la educación secundaria o cumplan los 19 años; con una transferencia monetaria de 200 soles bimensuales, verificando el cumplimiento de sus obligaciones en salud y educación (Correa, 2021).

Juntos es el segundo programa al que se destina mayor presupuesto, por lo que es importante analizar el impacto de este incentivo monetario en los hogares abonados; así como su sostenibilidad en el tiempo considerando el hecho de que existen otros programas sociales que funcionan a la par. Para poder mejorar las políticas sociales que el gobierno implementa y lograr una redistribución efectiva del recurso que generen un impacto significativo.

1.2. Características y Manifestaciones del Problema de la Investigación

1.2.1. Antecedentes internacionales.

Ordóñez Barba & Silva Hernández (2019), en su artículo analizó el programa prospera desde sus inicios, al ser este programa uno de los más resaltantes en el país de México, el cual según las valoraciones que hicieron a este programa, obtienen como resultado que tiene efectos positivos en los indicadores de salud, educación y alimentación, pero no obstante no logra ser efectiva para disminuir la pobreza. El programa se ha ido reestructurando con la finalidad de mejorar y así poder cumplir sus objetivos que son generar bienestar de sus beneficiarios impulsando sus capacidades y así poder tener más oportunidades. México al ser un país con gran cantidad de población con extrema pobreza y a esto se suma las crisis que tuvo que pasar el país, el programa prospera desde sus inicios con el nombre de progresá (1997) contribuyó en la superación de la pobreza, y las desigualdades, quizá si no hubiese existido esta ayuda del programa, los resultados hubieran sido más catastróficos; pero los autores mencionan que a comparación de otros países como Inglaterra, Alemania y Francia que si obtienen resultados eficientes de la intervención pública y esto genera impactos positivo en su población, y los programas en estos países tienen el objetivo de satisfacer a los colectivos, que es un derecho que les corresponde a todos.

Olvera, Birgit, Radel, & Nazar Beutelspacher (2017) analizó los efectos no deseados de los apoyos gubernamentales del Programa de Inclusión Social Prospera. Donde realizaron 46 encuestas y 32 entrevistas a los beneficiarios directos de los programas mencionados, también a campesinos e incluso a los funcionarios del programa.; donde se obtuvieron como resultados que a pesar que los programas brindan mejoras en salud, alimentación altamente nutritivos, las personas tienden a consumir los productos industrializados, y esto sucede por falta de información, y el bajo nivel de educación de los pobladores, a esto se suma la gran diversidad de los productos industrializados, los autores llegan a la conclusión que estos programas públicos deberían tener elementos educativos más precisos con relación al consumo de los alimentos altamente en nutrientes.

1.2.2. Antecedentes nacionales.

Paredes Gordón & Lazo Soto (2017) analizó el capital humano en el Distrito de Checca,

Provincia de Canas, Departamento del Cusco, periodo 2012– 2015, y la Metodología que utilizaron en esta investigación es de tipo transversal-descriptiva, porque tiene un horizonte de tiempo segmentado (periodo 2012-2015), y el nivel de la investigación pertenece al campo descriptivo y explicativo; Y los Resultados obtenidos en las variables educación y salud fueron los siguientes: El impacto que tuvo el programa social Juntos según esta investigación en este distrito es casi insignificante en lo que se refiere a mejorar el capital humano, con la implementación de este programa se a logrados reducir la inasistencia de los alumnos, quizá porque los padres tienen aprensión a las sanciones; puesto que es una de las condiciones para pertenecer a dicho programa es la exigencia de asistencia a clases de los hijos de los beneficiarios; pero la actitud de los padres a mejorado frente a la educación. Con respecto a la variable salud son más significativos que en educación, puesto que los padres se preocupan por llevar a sus niños a cada control según su edad, las madres gestantes también asisten continuamente a sus controles.

Bernardo Jimenez (2014), explicó los factores que afectan la sostenibilidad social del Programa JUNTOS en el Distrito de San José de Quero. La metodología fue el tipo Básica y descriptivo, explicativo, además se usó el método inductivos y deductivos cuyo análisis va desde lo particular a lo general y viceversa; se utilizó la técnica de la entrevista y encuesta. Obteniendo como principal resultado reducir la pobreza, mas no la inclusión social en el ámbito económico y social, y a esto se suma la ausencia del gobierno local como eje articulador.

1.2.3. Antecedentes locales.

Guevara Castro (2019) diseñaron estrategias de gestión para el programa “JUNTOS” con el fin de mejora para el desarrollo de las familias en el distrito Santo Tomas, Provincia Cutervo, Región Cajamarca, 2015 -2016, la investigación es de carácter descriptivo- propositivo, donde se utilizó el método histórico-lógico, inductivo-deductivo y el método analítico el cual les permitió analizar hechos. La conclusión más importante es el aumento del desarrollo social de las familias beneficiarias, además que se determinó muchos errores al momento de la focalización de hogares ya sea por favoritismo por parte de los gestores o por el fracaso del censo nacional. Y por ende lograron diseñar nuevas estrategias para desarrollar proyectos agrícolas con la finalidad de producir sus propios ingresos, además de la capacitación constante para los gestores.

García Pérez (2018) determinó el grado de relación entre la política asistencialista del MIDIS con el desarrollo socioeconómico en el pueblo de Salas - Lambayeque, 2017. La metodología aplicada fue descriptivo correlacional, con un diseño experimental transversal, siendo un total de 495 beneficiarios en el distrito de salas, y se tomó una muestra de 126 beneficiarios. Los resultados obtenidos fueron que las políticas asistenciales tienen una relación inversa con el desarrollo socioeconómico en el pueblo de Salas, asimismo indican que estas políticas no favorecen con el crecimiento; además se afirma que la gran mayoría fueron seleccionados por apoyo político y esto se corroboró con la encuesta donde el 80,16% aseguraron esto.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Teoría Relacionada a la Gestión del Programa Juntos

2.1.1. Políticas públicas.

Mead (1995 citado en Sousa, 2006) explica que son acciones que el gobierno hace con la finalidad de dar soluciones a los problemas sociales, ya que deben guiar hacia el bien común y además permitir la participación ciudadana, y por ende son primordiales para la transformación del país. Los problemas públicos pueden ser, salud, educación, economía, o seguridad ciudadana, como también existen problemas públicos dentro de las organizaciones del estado, como son el burocratismo y la ineficiencia de los representantes, pero aun así el estado ha buscado el bienestar social.

2.1.2. Cadena de valor público.

El sector público ha implementado instrumentos a lo largo del tiempo para mejorar los procesos de su gestión, midiendo la eficiencia de sus resultados o el impacto de sus programas o planes en la población beneficiaria. Es por ello que resalta el modelo de cadena de valor público como un método eficiente para analizar las políticas públicas. Según Soto Maciel (s/f) el Estado para que la actividad pública pueda crear valor tienen tres dimensiones de intervención, la primera es la de direccionamiento que orienta las regulaciones y las operaciones de bienes y servicios hacia la generación de un valor público en un escenario social; en segundo lugar, la dimensión de regulación considera las medidas políticas que se toman como acciones que determinan la actuación de los actores y finalmente la dimensión de producción que se refiere a la gestión operativa para la creación a 13 partir de recursos o financiamiento productos y servicios y su asignación para que satisfagan la necesidad o el problema de la sociedad lo cual se medirá el valor publico creado en base al resultado y el impacto en la sociedad producto de la implementación de la política.

Según Villatoro (2005), el programa de transferencias monetarias condicionadas (PTMC), tuvo sus inicios por los años 1997 en el país de México con el programa Oportunidades. El PTMC se considera como una de las nuevas medidas de protección social, teniendo como objetivo principal crear capital humano a largo plazo y disminuir la pobreza en el corto plazo, mediante inversiones en salud, educación y nutrición, en el caso de las familias que

tengan niños menores de 5 años, deberán llevarlos a su control de desarrollo y crecimiento, y los que tengan niños ya sea en inicial, primaria o secundaria, deberán tener asistencia obligatoria a su centro de estudios.

2.1.3. La efectividad en los programas públicos.

En la evaluación de los programas sociales, es necesario evaluar la efectividad, se determina en base a la relación entre los objetivos iniciales y los resultados finales cuando esta es óptima, con el fin de considerarlo como una “Buena Práctica”.

La efectividad se halla, al observar la realidad de un programa, es decir, al comparar el ideal de una acción, representado por una norma o conjunto de estándares profesionales, con la situación existente o real.

Asociada a la medición de la efectividad, es necesario incluir los términos de eficacia y eficiencia. Fernández Fernández (2000), menciona:

Definir el término de eficacia en los proyectos sociales, ayudan a lograr el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en el aspecto social y económica en un determinado tiempo, por otro lado, la eficiencia se relaciona con la productividad, debido al uso de los recursos monetarios. Es necesario analizar e interpretar los resultados de un programa de acuerdo con los procesos ejecutados esto es, con su efectividad. (p.2)

Para llegar a explicar la eficiencia y eficacia en un determinado programa se mediante la evaluación o control de las actividades que se desarrollan, indicadores que de manera independiente no puede evaluar un programa completamente. No siempre la eficacia en los programas sociales da resultados positivos debido a que no son eficientes en los temas de atención especializada y cierre de brechas sociales.

Asimismo, la evaluación permite identificar los elementos a valorar y desarrollar los estándares de calidad dados por el programa social. Además, la participación es la colaboración activa de los beneficiarios y promotores en el programa, estos agentes también deben estar presentes en los momentos críticos de planificación y evaluación. (Fernández Fernández, 2000)

2.2. Teoría Relacionada a la Satisfacción del Afiliado

2.2.1. Teoría de las necesidades básicas insatisfechas (NBI).

El enfoque de las NBI fue creado a fines de los años 70 y se relaciona con el concepto de bienestar, teniendo en cuenta las mínimas condiciones en la que una persona puede vivir o desarrollarse en base a un parámetro universalmente aceptado; es por ello que los hogares que no pueden satisfacer esas necesidades básicas o vitales son denominados con NBI. Este enfoque plantea condiciones para mejorar la existencia humana o para integrarse en la sociedad. Según CEPAL (2001), las necesidades básicas tienen las siguientes categorías:

- i. Acceso a una vivienda como estándar mínimo de habitabilidad para el hogar.
- ii. Acceso a servicios básicos para un nivel sanitario adecuado
- iii. Acceso a la educación básica.
- iv. Capacidad económica para lograr niveles mínimos de consumo.

Esta teoría permite identificar las brechas existentes en la sociedad; así como caracterizar o medir la pobreza bajo indicadores de insatisfacción de ciertas necesidades básicas teniendo en cuenta la disponibilidad de acceder a los servicios y recursos básicos; considerado como un método directo para identificar las carencias más crítica en los hogares.

2.2.2. Teoría del bienestar.

La teoría define que el bienestar se puede expresar como la experiencia de satisfacción de una persona al cubrir sus necesidades o mejorar su calidad de vida, auto realizarse o lograr un crecimiento personal. A partir de mediados del siglo XX diversos autores o instituciones han buscado definir el estado de bienestar y la importancia de su investigación para poder reducir niveles de desigualdad o pobreza, así como poder formular mecanismos para una redistribución más óptima. Para Duarte & Elías Jiménez (2007) la satisfacción de una persona se debe al cubrir sus necesidades fisiológicas y psicológicas. En base a ello Arita Watanabe (2018) explica que el bienestar es el proceso donde la persona percibe satisfacción por lo que realiza libremente. Por lo que la percepción de bienestar puede diferir de una persona en comparación con otra según el valor que le conceda. La teoría del bienestar se relaciona con varios indicadores necesarios para determinar la ausencia o satisfacción plena, entre ellos la salud, la educación, el nivel de vida, el

ingreso económico percibido o los logros realizados entre otros; la Organización Mundial de la Salud (2013) explica que el bienestar se puede percibir según diferentes dimensiones como el bienestar económico, social o subjetivo que en síntesis contribuyen a la formación de la percepción individual sobre la satisfacción de la vida, la cual forma parte y contribuye a la percepción de la sociedad sobre el bienestar colectivo (Filgueira, 2014).

2.2.3. Calidad del servicio.

La satisfacción es la evaluación por parte del cliente de un servicio o producto en función respecto a sus necesidades y expectativas, sin embargo, la calidad del servicio se enfoca de manera específica en componentes del servicio, la forma en que recibe y percibe el servicio, por lo que la calidad del servicio es una dimensión de la satisfacción. La calidad de servicio nos permite entender el comportamiento de los consumidores y aumentar la eficacia del mercado. (Zárraga Cano, Molina Morejón, & Corona Sandoval, 2018)

El Gobierno de Navarra (2009), en su “Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados”, mencionan que se pueden formular preguntas en base a las siguientes 10 dimensiones universales de la calidad del servicio:

- ❖ Fiabilidad.
- ❖ Tiempo de respuesta.
- ❖ Accesibilidad.
- ❖ Cortesía.
- ❖ Competencia técnica.
- ❖ Comunicación.
- ❖ Credibilidad.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Comprensión de las necesidades de la persona usuaria.
- ❖ Aspectos físicos tangibles.

2.2.4. Teoría de respuesta al ítem (TRI)

Una escala de medición nos permite saber el nivel de satisfacción de los individuos, y una de ellas es mediante el TRI y consiste en clasificar los clientes de acuerdo al grado de satisfacción dado, según Ramos y Rico, (2017, p. 7).

Existen diferentes tipos de escalas de medición, la más utilizada es la escala de Likert. Esta escala permite medir el nivel de conformidad o satisfacción que los individuos tienen respecto a una pregunta formulada en base a una experiencia, proceso, marca, servicio, producto, entre otros. Se establecen 5 categorías o ítems como posibles respuestas; las cuales generalmente son: Totalmente de Acuerdo (TA); De Acuerdo (DA); Indiferente o Neutro (IN); En Desacuerdo (ED); Totalmente en Desacuerdo (TD); a cada ítem se le asigna un valor numérico y la sumatoria de los resultados es lo que se conoce como “escala de Likert”, mientras que cada ítem como “elemento de Likert”.

2.3. Marco Normativo del Programa Juntos

DECRETO SUPREMO N° 062-2005-PCM (s.f.) crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres mediante el Decreto Supremo N° 032- 2005-PCM, para realizar transferencias a favor de las familias más pobres, que no reciben servicios de salud, educación y nutrición; con atención prioritaria a las familias más pobres de los distritos rurales donde la presencia de la extrema pobreza es mayoritaria.

En la ley N° Ley N° 28562, se autoriza que se otorgue subvenciones a personas naturales mediante las transferencias directas para ayudar a la población rural y urbana. En 2011, se aprueba la creación del Ministerio De Desarrollo e Inclusión Social, cuyo propósito de creación es mejorar la calidad de vida de la población y al desarrollo de capacidades. En 2012 se aprueba la Resolución Ministerial N° 364- 2005-PCM, aprueba el Reglamento Interno del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – “JUNTOS”.

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1. Diseño Metodológico

La investigación planteada se basó en un enfoque metodológico cuantitativo; siguió un patrón de procesos establecidos y estructurados; además, los datos se representaron en números y se analizaron con métodos estadísticos. (Hernández Fernández, & Baptista, 2014).

La naturaleza de la investigación es básica o teórica; se orientó a generar nuevos conocimientos y no a resolver un problema en específico. (Hernández Fernández, & Baptista, 2014).

El alcance de la investigación es descriptivo, cuyo fin es determinar la incidencia de una o más variables en una población. (Hernández Fernández, & Baptista, 2014)

La presente investigación tuvo un diseño metodológico no experimental y de corte transversal. Es no experimental porque no se realizó manipulación alguna de variables y se analizó en su ambiente natural; y de corte transversal porque se llegó a recolectar los datos en un momento determinado, con la intención de examinar la relación en dicho momento (Hernández Fernández, & Baptista, 2014).

3.2. Población y Muestra

Para la presente investigación, se considera lo siguiente:

3.2.1. Población.

Comprende los hogares abonados en los 5 distritos focalizados por el programa Juntos en el departamento de Lambayeque; en la provincia de Lambayeque se encuentran Morrope, Chochope y Salas; Así mismo en la provincia de Ferreñafe Cañaris e Incahuasi; siendo un total de 6901 según InfoMIDIS (2019).

Tabla 1*Hogares abonados según distrito, departamento de Lambayeque 2019*

Distrito	Hogares abonados
Morrope	2430
Chochope	168
Salas	1446
Cañaris	1329
Incahuasi	1528
Total	6901

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos de InfoMIDIS.

3.2.2. Muestra.

Se realizó una *muestra probabilística y estratificada* porque la población se dividió en segmentos y eligió teniendo todos los individuos la misma probabilidad de ser elegidos para la muestra. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se determinó una muestra de los hogares abonados en cada uno de los 5 distritos focalizados por el programa Juntos en el departamento de Lambayeque.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- e = error de estimación (5%)

$$n = \frac{6901 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (6901 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 363$$

Para hallar la muestra estratificada se utilizó la fórmula planteada por Hernández, Fernández, & Baptista (2014):

$$ksh = \frac{nh}{Nh}$$

Donde:

- nh: tamaño de muestra
- Nh: población total
- Ksh: coeficiente a encontrar

$$ksh = \frac{363}{6901}$$

$$ksh = 0.05260107$$

A continuación, se aplicó el coeficiente a total de hogares abonados por distritos para poder determinar la muestra, como se aprecia en la tabla:

Tabla 2

Muestra por distrito, departamento de Lambayeque 2019

Distrito	Hogares abonados	%	Muestra por distrito
Morropo	2430	35.21%	128
Chochope	168	2.43%	9
Salas	1446	20.95%	76
Cañaris	1329	19.26%	70
Incahuasi	1528	22.14%	80
TOTAL	6901		363

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos de InfoMIDIS.

3.3. Fuentes, Técnicas de Recolección y Procesamiento de Datos

3.3.1. Fuente de la información.

Se obtuvo información de fuentes primarias, como las encuestas ya que se recolectarán los datos directamente de los hogares beneficiarios, los cuales nos proporcionarán su percepción acerca del programa Juntos, y en qué medida contribuye para mejorar su bienestar.

3.3.2. Técnicas de recolección.

La método de recolección de los datos elegida fue la encuesta con la finalidad de recolectar datos mediante un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se desean medir. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La encuesta fue diseñada con respuestas delimitadas para facilitar su codificación y análisis; denominado “Cuestionario dirigido a la población que ha sido abonada por el programa juntos en el departamento de Lambayeque”, el cual se aplicó a las madres de los hogares abonados por el programa JUNTOS en el Departamento de Lambayeque. La escala Likert elegida fue: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

3.3.3. Validez del instrumento.

El instrumento fue evaluado por tres jueces expertos que determinaron la validez del mismo. Los cuales calificaron como aplicable el instrumento elaborado.

Tabla 3

Validación del instrumento

Experto	Valoración del instrumento
Econ. José Alberto García Samamé	Aplicable
Mag. Andrea Cristina Maldonado Espinoza	Aplicable
Bach.Econ. Vanesa Del Carmen Valverde Reyes	Aplicable

Nota. Elaboración propia. Fuente: Fichas de validación de cada experto.

3.3.4. Confiabilidad del instrumento.

El índice de fiabilidad del instrumento es de 0.828; al ser mayor a 0.700, demuestra que el presente instrumento es confiable y puede ser aplicado.

Tabla 4

Índice de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,828	20

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

3.3.5. Procesamiento de datos.

Se utilizó la estadística descriptiva para explicar mediante cuadros, gráficos, diagramas, matrices y esquemas las relaciones existentes, con el uso del software especializado IBM SPSS Statistics v26, para analizar la relación existente en las variables antes descritas. Asimismo, se empleó el análisis de fiabilidad para determinar la validez y confiabilidad del cuestionario, la Prueba de Normalidad, con la cual se determinó si los datos se distribuían normalmente y el análisis de Rho de Spearman para estimar la relación existente entre las variables de interés.

Capítulo IV: Resultados y Discusión

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Objetivos específicos.

Objetivo específico N°1: Conocer la gestión de procesos del programa JUNTOS en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque.

He₁: La gestión de procesos del programa JUNTOS en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque es alta.

Tabla 5

Nivel de gestión del programa JUNTOS

Escala	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Baja	10	16	0	0.0%
Medio	17	23	51	14.0%
Alta	24	30	312	86.0%
Total			363	100.0%

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

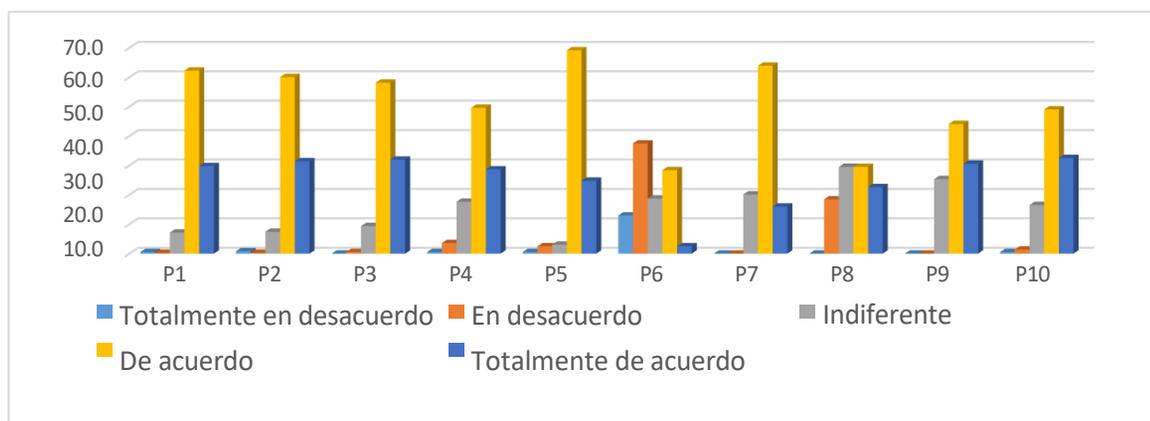
En la tabla N° 5 se puede observar que el 14 % del total de beneficiarios abonados calificaron como “Medio” la gestión del programa JUNTOS, el 0 % manifestaron que la gestión de los procesos es “Baja” y el 86 % del total calificaron como “Alta” dicha gestión. Por lo que se puede afirmar la hipótesis planteada, el programa ha cumplido con los procesos que tiene asignados lo que explica el resultado, aunque los beneficiarios de las zonas rurales perciben que existen algunos procesos que se deberían mejorar para el beneficio de estos hogares, sin embargo, este grupo de beneficiarios no es muy representativo en relación a la muestra.

En el gráfico N°1 representa las respuestas a cada pregunta de los beneficiarios respecto a la variable Gestión del Programa Juntos en el departamento de Lambayeque en el año 2019, se observa que los beneficiarios manifestaron en mayor porcentaje estar “De acuerdo” excepto en la Pregunta N°6 donde ocupa la segunda respuesta con mayor porcentaje; lo cual explica el resultado de la Tabla N°5. Sin embargo, se aprecia que en la Pregunta N°6 “El centro de salud al

que acude cuenta con los equipos necesarios para su atención.” y Pregunta N°8 “La I.E a la que asiste su niño(a) cuenta con el material necesario para su aprendizaje” los beneficiarios califican como medio la gestión del programa JUNTOS en esos puntos.

Figura 1

Nivel de Gestión del Programa Juntos por pregunta (%)



Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Objetivo específico N°2: Conocer la satisfacción de los hogares beneficiados y abonados por el programa Juntos en el Departamento de Lambayeque.

He1: La satisfacción de los hogares beneficiados y abonados por el programa Juntos en el Departamento de Lambayeque es alta.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los beneficiarios abonados

Escala	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Baja	10	16	0	0.0%
Medio	17	23	8	2.2%
Alta	24	30	355	97.8%
Total	363	100.0	Total	363

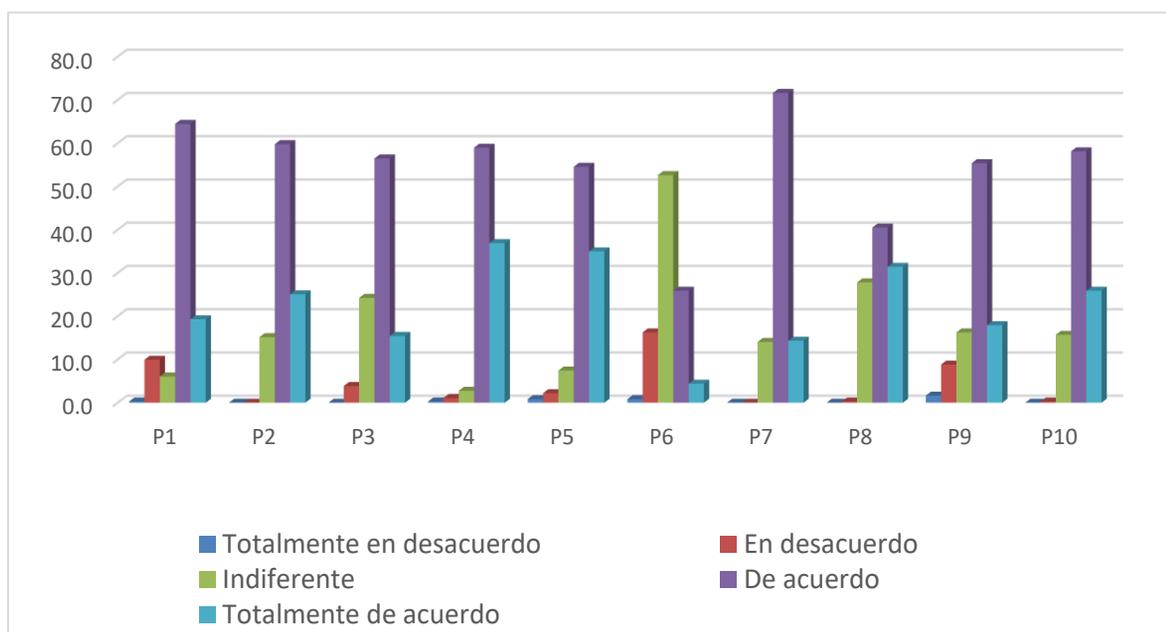
Nota. Elaboración propia. Fuente: Información obtenido por IBM SPSS 26.

En la tabla N° 6 se puede observar, el 2.2% del total de beneficiarios abonados calificaron como “Medio” su nivel de satisfacción, el 0% manifestaron que su satisfacción es

“Baja” y solo el 97.8% del total calificaron como “Alta” dicha satisfacción. Por lo que se puede afirmar la hipótesis planteada, ya que los beneficiarios perciben que, si bien su condición se ha visto favorecida por el programa por lo que califican su satisfacción como “Alta”.

Figura 2

Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Juntos por pregunta (%)



Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

En el gráfico N°2 representa las respuestas a cada pregunta de los beneficiarios respecto a la variable Satisfacción los hogares beneficiados del Programa Juntos en el departamento de Lambayeque en el período 2019, donde los beneficiarios se manifestaron en mayor porcentaje estar “De acuerdo” excepto en la Pregunta N°6 donde ocupa la segunda respuesta con mayor porcentaje; lo cual explica el resultado que se aprecia en el gráfico N°3. Sin embargo, se aprecia que en la Pregunta N°6 “El centro de salud garantizó los intereses y necesidades de su niño(a) para su atención.” y Pregunta N°8 “a I.E a la que asistió su niño(a) contribuye de manera positiva a su aprendizaje.” los beneficiarios manifiesta un incremento en el porcentaje “Medio” en dichos puntos.

Prueba de normalidad.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
Gestión del programa Juntos	0.125	363	0.000
Satisfacción de los beneficiarios	0.099	363	0.000

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26

Debido a que la muestra tiene más de 50 elementos, se realizó la prueba de normalidad solamente con el estadístico Kolmogórov-Smirnov, teniendo como resultado que en las variables el nivel de significancia es menor a 0.050; se confirma la inexistencia de una distribución normal en los datos observados y por consecuencia se utilizará métodos estadísticos no paramétricos para demostrar la relación entre las variables, es por ello que en esta investigación se utilizara la prueba Rho de Spearman para determinar los resultados.

4.1.2. Objetivo general.

Objetivo General: Establecer la influencia de la gestión de los procesos del programa JUNTOS en el nivel de satisfacción en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque en el año 2019

Hi: La gestión de los procesos del programa JUNTOS influye en el nivel de satisfacción en los hogares abonados al programa Juntos en el departamento de Lambayeque, Año 2019.

Ho: La gestión de los procesos del programa JUNTOS no influye en el nivel de satisfacción en los hogares abonados al programa Juntos en el departamento de Lambayeque, Año 2019.

Tabla 8

Relación del programa JUNTOS y la satisfacción de los beneficiarios abonados

		Gestión del programa Juntos	Satisfacción de los hogares abonados
Gestión del programa Juntos	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	363	363
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	363	363

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26

El p valor calculado es de 0.000, la cual es menor a 0.01; por ende se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna: La gestión de los procesos del programa JUNTOS influye en el nivel de satisfacción en los hogares abonados al el programa Juntos en el departamento de Lambayeque, año 2019; lo que indica que la relación entre las variables es significativa El coeficiente de Rho de Spearman es de 0.651, demostrando que existe una correlación positiva moderada.

El resultado se explica debido a que una buena gestión y el correcto cumplimiento de los procesos del programa JUNTOS genera beneficios a los hogares abonados del departamento de Lambayeque se sientan satisfechos con el apoyo que el programa le brinda a cada uno de sus hogares.

4.2. Discusión de los Resultados

En relación al primer objetivo específico “Conocer la gestión de procesos del programa JUNTOS en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque” que el programa realiza una gestión alta, dentro de sus procesos realiza un proceso de afiliación al programa, para luego realizar una transferencia monetaria bimensual a estos hogares afiliados, los cuales tienen que cumplir con dos corresponsabilidades, siendo el programa el encargado de hacer el seguimiento y realizar el control del cumplimiento, los hogares que no cumplan no son abonados, el programa también realiza una labor de acompañamiento y capacitación sobre algunos temas de interés. Coincidiendo con Paredes Gordón & Lazo Soto (2017) indica que se ha logrado reducir la inasistencia de los alumnos y aumentar la asistencia de los padres a los controles de sus niños según su edad, también las madres gestantes continuamente asisten a sus controles. Por otro lado, existen otros aspectos que deben incluir dentro de la gestión del programa como lo son velar porque estas instituciones del sector salud y educación cuenten con los materiales y equipos necesarios para atender y recibir a estos niños y madres o que estos puntos de retiro de la transferencia monetaria sean accesibles y no genere sobregastos. Para con ello lograr el objetivo a largo plazo, como lo menciona Ordóñez Barba & Silva Hernández (2019) que estos programas tienen efectos positivos en los indicadores, que son salud, educación y alimentación.

Por otro lado, sobre el segundo objetivo específico “Conocer la satisfacción de los hogares beneficiados y abonados por el programa Juntos en el Departamento de Lambayeque”, se determinó que el 97.8% de los beneficiarios se encuentran satisfechos con el programa Juntos y un 2.2% tienen una satisfacción media; este último grupo de beneficiarios representado en mayor proporción por los distritos rurales y más alejados del departamento, ya que estos distritos aún presentan brechas estructurales amplias. Coincidiendo con Bernardo Jiménez (2014), quien obtuvo como principal resultado la reducción de la pobreza, pero no se ha contado con la presencia del gobierno local como eje articulador.

Por último; para el objetivo general “Establecer la influencia de la gestión de los procesos del programa JUNTOS en el nivel de satisfacción en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque en el año 2019”, se reconoció que el programa Juntos influye de manera significativa en el nivel de satisfacción con un nivel de relación, esto debido a que el programa cumple con los procesos que tiene asignado, sin embargo existen otros procesos que no están

asignados pero están relacionados con las actividades que tienen que realizar los beneficiarios para ser parte de este programa y por ello también influyen en su satisfacción como lo son por ejemplo la atención en un centro de salud para atender las necesidades del niño o madre gestante o una educación de calidad con los materiales que necesitan para adquirir nuevos conocimientos; ya que la asistencia a la I.E y el centro de salud es obligatoria según disposición del programa; el proceso de afiliación al programa incluye que el hogar beneficiario tenga una calificación socioeconómica lo que no depende de ellos pero es un requisito para afiliarse al programa o el tema de la transferencia monetaria que si bien el programa cumple con depositar el monto establecido existen centros poblados que no cuentan con un agente o banco cercano para poder recoger este monto y tiene que viajar a lugares donde si los allá, generando pérdida de tiempo y gasto en el viaje. Coincidiendo con Guevara Castro (2019), determinó muchos errores al momento de la focalización de hogares ya sea por favoritismo por parte de los gestores o por el fracaso del censo nacional.

Además, en el distrito de Salas, uno de los distritos encuestados, se realizó una investigación por parte de García Pérez (2018) obteniendo que las políticas asistenciales tienen una relación inversa con el desarrollo socioeconómico en el pueblo. Coincidimos en que si bien hay un crecimiento y mejora en la pobreza, salud y educación existe aún distritos en los cuales aún no se ha logrado efectuar con los objetivos a corto plazo del programa respecto a los distritos donde existe un gran porcentaje de pobreza como Incahuasi y Cañarís.

Conclusiones

Se concluye, el valor de Gestión del programa Juntos en el departamento de Lambayeque es alto, que representa el 86% de la muestra, es decir, los beneficiarios manifiestan que el programa cumple con los procesos asignados, siendo estos los procesos de afiliación, transferencia monetaria y capacitación y acompañamiento, los cuales han sido brindados de manera oportuna ; existe un porcentaje de la muestra de 14% representado en su mayoría por los beneficiarios de las zonas rurales que aún consideran que como medía dicha gestión, motivada por la carencia de equipos e inmobiliario en los puestos de salud y educación, así como los puntos de cobro en dichas zonas.

En cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, se concluye que el 97.8% tiene una alta satisfacción con el programa juntos, y un mínimo porcentaje del 2.2% tiene una satisfacción media, dentro de grupo están los distritos rurales más alejados. Ya que han sentido un beneficio por parte del programa que ha origina una mejor condición de vida y una satisfacción positiva.

Finalmente, se determinó que la gestión del Programa JUNTOS influye en la satisfacción de los beneficiarios abonados en el departamento de Lambayeque, por lo que se entiende que la buena gestión en los procesos que realiza el programa ha tenido como resultado una satisfacción positiva y alta en los beneficiarios, con ello esta población tiene la oportunidad de mejorar su condición socioeconómica y con ello su situación de pobreza.

Recomendaciones

Gestionar con el sector salud y educación; la implementación de equipos y profesionales capacitados, además, establecer una ruta de pago accesible para los caseríos más alejados de cada distrito que no cuentan con un punto de cobro cercano, para que así se pueda mejorar los proceso en dichos lugares.

Programar sesiones de orientación para los hogares del programa sobre temas de inserción laboral o emprendimiento, para que puedan realizar actividades productivas que les permita seguir recibiendo ingresos y no regresen a una situación de pobreza.

Evaluar la heterogeneidad de los beneficiaros, teniendo en consideración algunos aspectos como la zona en la que viven, número de hijos entre otros, diferenciando así el tipo de apoyo que necesita cada grupo de población; para que se pueda reducir las brechas existentes de pobreza monetaria, servicios de salud y educación y con ello mejorar el nivel de satisfacción en los beneficiarios.

Referencias

- Arita Watanabe, B. Y. (2018). Satisfacción por la vida y teoría homeostática del bienestar. *Facultad de Ciencias Sociales UNLZ*, 46.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *Evaluación del Apoyo Institucional del BID a los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en Tres Países de Ingreso Medio-Bajo*. Washington.
- Bernardo Jiménez, J. M. (2014). *Programa JUNTOS: Efecto en la sostenibilidad social en las beneficiarias del distrito de San Jose de Quero 2010 - 2011*. Huancayo.
- Castro, G., & Clever, J. (2019). *Estrategias para una adecuada gestión del programa "Juntos" en el desarrollo social de las familias beneficiarias: caso cercado del distrito Santo Tomas-Provincia Cutervo-Región Cajamarca 2015-2016*.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2017). *Programas de transferencias condicionadas en América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41811/1/S1700419_es.pdf
- Correa, N. (2021). Protección social y lucha contra la pobreza. *Proyecto Perú Debate 2021: propuestas hacia un mejor gobierno*. Obtenido de https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/8._dp_proteccion_social_pobreza.pdf
- Diario Oficial "El Peruano". (2019). BM: Programas sociales del Perú son un referente para la región. *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-bm-programas-sociales-del-peru-son-un-referente-para-region-86482.aspx>
- Duarte, T., & Elías Jiménez, R. (Diciembre de 2007). Aproximación a la teoría del bienestar. (U. T. Pereira, Ed.) *Scientia et Technica*(37), 5.
- Feres, J. C., & Mancero, X. (2001). *El método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina*. CEPAL, División de Estadística y Proyecciones Económicas, Santiago de Chile.
- Fernández, S. (2000). La efectividad de los programas sociales. Enfoques y técnicas de la

- Evaluación de Proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Filgueira, F. (2014). *Hacia un modelo de protección social universal en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- García Pérez, D. K. (2018). *Las políticas asistencialistas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y su impacto en el desarrollo socioeconómico en el pueblo de Salas – Lambayeque, 2017*. Lambayeque.
- García Ribeiro, F., Shikida, C., & Otto Hillbrecht, R. (2017). Bolsa Familia: una encuesta sobre los efectos del programa de transferencias monetarias condicionadas de Brasil. *Estudios Económicos (São Paulo)*. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-41612017000400805&script=sci_arttext&lng=pt
- Gobierno de Navarra. (2009). Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Obtenido de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>
- Grosh, M. (s.f.). Transferencias monetarias condicionadas TMC: En el mundo, América Latina y el Caribe, Perú. *World Bank*, 30. Recuperado el 9 de octubre de 2019, de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=EZSHARE-811733866-40>
- Guevara Castro, J. C. (2019). *Estrategias para una adecuada gestión del programa “Juntos” en el desarrollo social de las familias beneficiarias: caso cercado del distrito Santo Tomas- Provincia Cutervo- Región Cajamarca 2015-2016*. Lambayeque.
- Fernández Fernández, S. (2000). La efectividad de los programas sociales. Enfoques y técnicas de la Evaluación de Procesos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 259-276.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). *XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Perú.
- Julcarima Isla, E. L. (2017). *Satisfacción del cliente respecto al proceso de distribución de las*

empresas de consumo masivo de Lima Sur, Lima 2017. Lima.

Juntos. (2019). *Infografía del programa JUNTOS.* Lima.

Mateus Ramos, M. A., & Ortiz Rico, A. F. (2017). Estimación de la satisfacción del cliente utilizando teoría de. Colombi.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2019). *RED informa.* Obtenido de <http://sdv.midis.gob.pe/redinforma/reporte/rptmiregion.aspx?tkn=v/TDaMjVMDgnD19n+3h+og=#no-back-button>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2019). *InfoMIDIS.* Obtenido de <http://sdv.midis.gob.pe/Infomidis/#/>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS]. (2019). *Programa JUNTOS.* Obtenido de <https://www.juntos.gob.pe/nosotros/historia-de-juntos/>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (s/f). *Mi Juntos.* Obtenido de <https://www.juntos.gob.pe/nosotros/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2017). *Evaluación de Impacto del programa JUNTOS - Resultados finales.* Lima.

Moreno, M., & Coromoto, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Ciencias Sociales.*

Muñoz Arce, G., & Larraín-Salas, D. (2019). Interseccionalidad y los programas sociales pro-integralidad: lecturas críticas sobre intervención. *Tabula Rasa* (30), 153-170. doi: <https://doi.org/10.25058/20112742.n30.08>

Musto, S. (1975). *Análisis de Eficiencia, Metodología de Evaluación de Programas sociales de Desarrollo" Editorial Técno Madrid España.*

Oficina Regional Europea. (2013). *Informe Europeo de la Salud 2012 – trazando el camino hacia el bienestar.*

Olvera, B., Birgit, S., Radel, C., & Nazar Beutelspacher, D. A. (2017). Efectos adversos de los programas de apoyo alimentario en los hogares rurales de Calakmul, Campeche.

Estudios sociales (Hermosillo, Son.), 27(49), 11-46. Recuperado el 21 de noviembre de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572017000100011&lng=es&tlng=es.

Ordóñez Barba, G., & Silva Hernández, A. (2019). Progres-a-Oportunidades-Prospera: avatares, alcances y resultados de un programa paradigmático contra la pobreza. *Papeles de Población*, 25(99), 77-112. doi: <https://rppoblacion.uaemex.mx/article/view/10185/10023>

Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (1998). *Human Capital Investment. An international comparison*. Francia.

Paredes Gordón, T. L., & 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*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Presidencia del Consejo de ministros. (s.f.). *Decreto Supremo N° 062-2005-PCM*. Obtenido de http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/temas/programa_juntos/documentos/DSN062-2005-PCM.pdf

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). *El ascenso del Sur: progreso humano en un mundo diverso*. Nueva York.

Programa Juntos. (2019). *Padro actual de usuarios*. Lima.

Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2013). *Economía*.

Sotelo Maciel, A. J. (s/f). El modelo de la Cadena de Valor Público afirma que conocer una política supone, básicamente, conocer sus procesos de producción (a través de la definición de las operaciones y su planificación o programación), la asignación de los recursos (a través del p. *Asociación Internacional de Presupuesto Público-ASIP*, 1-14.

Souza, C. (2006). Políticas Públicas: uma revisão da literatura. *Sociologia*, 20-45.

Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano. (2019). *Taller de implementación de la*

norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Lima.

- Thompson, I. (2008). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Urzúa M., A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Sociedad Chilena de Psicología Clínica*, 30(1), 61-71.
- Villalobos Monroy, G., & Pedroza Flores, R. (2009). Perspectiva de la teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico. *Revista Interinstitucional de Investigación Educativa*, 306.
- Villatoro, S. (2005). Programas de transferencias monetarias condicionadas: experiencias en América Latina. *Revista de la CEPAL*.
- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Anexos

Anexo 1 Operacionalización de las variables

Tabla 9

Operacionalización de las variables

Variable	Definiciones	Dimensión	Indicador
Satisfacción de los hogares afiliados	Variable que define la percepción de la población en estado de pobreza en base a los servicios básicos por parte del gobierno.	Calidad de servicio	Nivel de conformidad con los procesos Nivel de beneficio en las necesidades básicas
Gestión de procesos del programa Juntos	Programa de transferencia monetaria condicionada que brinda apoyo directo a la población en pobreza y pobreza extrema en un área rural del país, en la ejecución del programa se realiza una serie de procesos para cumplir con las metas y objetivo trazado por el programa.	Efectividad	Nivel de Eficiencia Nivel de Eficacia

Nota. Elaboración propia

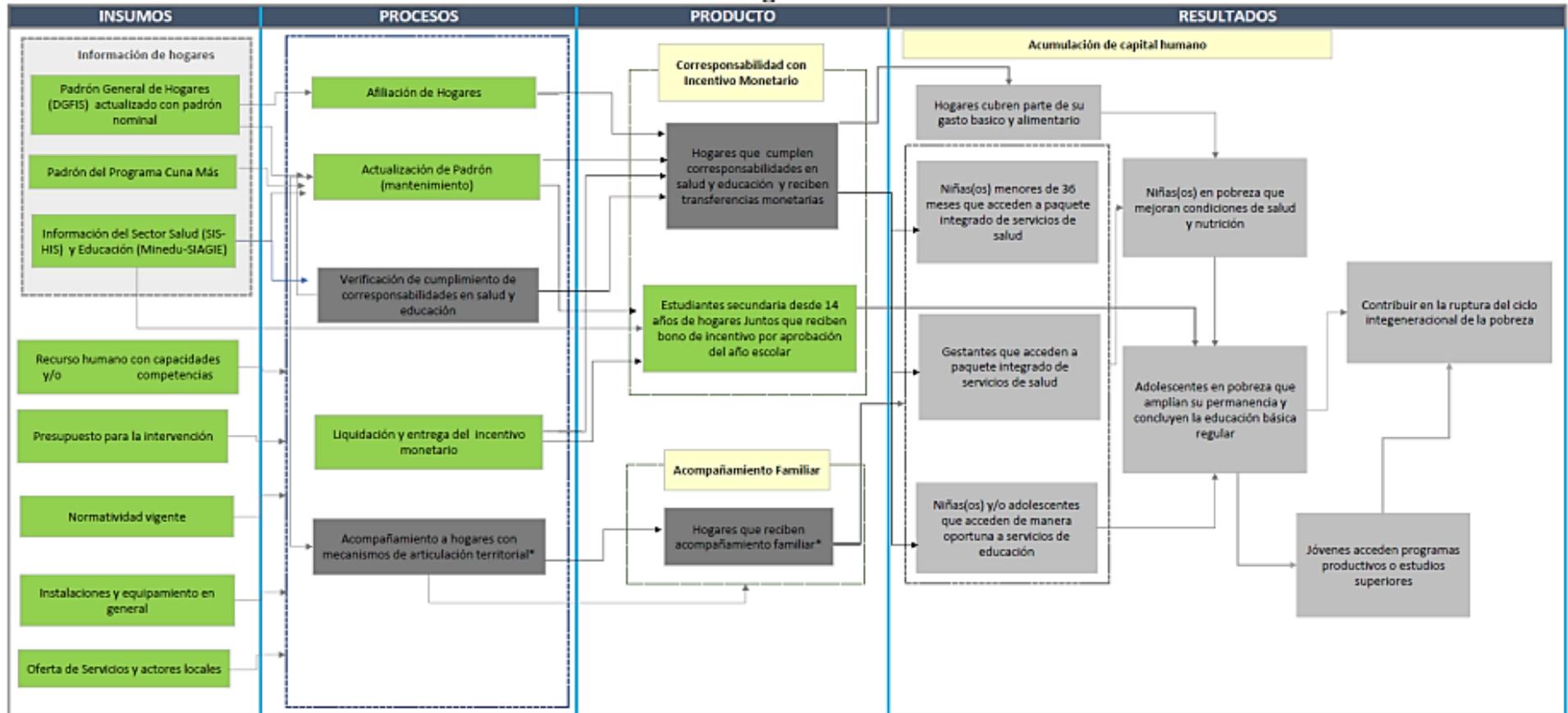
Anexo 2 Matriz de Consistencia

Tabla 10*Matriz de Consistencia*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
¿Cuál es la influencia de la gestión de los procesos del programa JUNTOS en el nivel de satisfacción en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque en el año 2019?	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la influencia de la gestión de los procesos del programa JUNTOS en el nivel de satisfacción en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque en el año 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer la gestión de procesos del programa JUNTOS en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque. ○ Conocer la satisfacción de los hogares beneficiados y abonados por el programa Juntos en el Departamento de Lambayeque. 	<p>La gestión de los procesos del programa JUNTOS no influye en el nivel de satisfacción en los hogares abonados al programa Juntos en el departamento de Lambayeque, Año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La gestión de procesos del programa JUNTOS en los hogares abonados en el Departamento de Lambayeque es alta. ○ La satisfacción de los hogares beneficiados y abonados por el programa Juntos en el Departamento de Lambayeque es alta. 	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción en los hogares abonados</p> <p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión del programa Juntos</p>

Nota. Elaboración propia.

Anexo 3 Cadena de valor del programa JUNTOS



Nota. Proceso y Producto en etapa de rediseño.

Fuente: MIDIS

Anexo 4 Resultados Estadísticos

Resultado de los indicadores por distritos**Tabla 11***Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Cañarís (%)*

	Nivel de Eficiencia					Nivel de Eficacia				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	3	0	71	0	39	0	0
Indiferente	19	20	19	21	4	0	46	61	60	33
De acuerdo	59	57	64	71	70	0	54	0	40	67
Totalmente de acuerdo	23	23	17	4	26	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.**Tabla 12***Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Cañarís (%)*

	Nivel de conformidad con los procesos					Nivel de beneficio en las necesidades básicas				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	3	0	0	26	0	0	0	0
Indiferente	10	34	50	1	14	64	27	64	31	34
De acuerdo	69	63	44	57	73	9	64	36	63	61
Totalmente de acuerdo	21	3	3	41	13	1	9	0	6	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Tabla 13*Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Incahuasi (%)*

	Nivel de Eficiencia					Nivel de Eficacia				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	0	1	0	0	0	29	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	1	0	71	0	0	0	0
Indiferente	16	15	19	30	3	0	46	39	61	31
De acuerdo	63	64	56	66	79	0	54	61	39	69
Totalmente de acuerdo	21	20	25	3	19	0	0	0	0	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Tabla 14*Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Incahuasi (%)*

	Nivel de conformidad con los procesos					Nivel de beneficio en las necesidades básicas				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	14	0	0	30	0	0	6	0
Indiferente	10	31	39	0	10	64	31	59	34	36
De acuerdo	69	63	44	60	76	6	63	41	58	63
Totalmente de acuerdo	21	6	4	40	14	0	6	0	3	1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Tabla 15*Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Salas (%)*

	Nivel de Eficiencia					Nivel de Eficacia				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0	0	9	0	8	0	0
Indiferente	0	0	0	1	0	28	0	12	0	0
De acuerdo	46	61	34	57	86	63	71	63	36	24
Totalmente de acuerdo	54	39	66	42	15	0	29	17	64	76
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Tabla 16*Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Salas (%)*

	Nivel de conformidad con los procesos					Nivel de beneficio en las necesidades básicas				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0	0	7	0	8	0	0
Indiferente	0	5	14	1	5	41	0	5	0	0
De acuerdo	92	78	59	76	68	53	78	67	100	78
Totalmente de acuerdo	8	17	26	24	26	0	22	28	64	22
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Tabla 17*Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Chochope (%)*

	Nivel de Eficiencia					Nivel de Eficacia				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0	0	56	0	33	0	0
Indiferente	0	0	0	0	0	44	0	67	0	0
De acuerdo	56	67	44	67	100	0	78	0	44	22
Totalmente de acuerdo	44	33	56	33	0	0	22	0	56	78
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Tabla 18*Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Chochope (%)*

	Nivel de conformidad con los procesos					Nivel de beneficio en las necesidades básicas				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0	0	44	0	0	0	0
Indiferente	0	22	78	0	22	56	0	22	0	0
De acuerdo	100	78	22	78	78	0	78	78	100	67
Totalmente de acuerdo	0	0	0	22	0	0	22	0	0	33
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Tabla 19*Gestión del programa JUNTOS en el distrito de Morrope (%)*

	Nivel de Eficiencia					Nivel de Eficacia				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	2	2	0	2	2	3	0	0	0	2
En desacuerdo	1	1	2	8	7	13	0	0	0	4
Indiferente	0	1	5	19	5	34	3	0	1	9
De acuerdo	74	59	71	22	42	43	70	46	55	44
Totalmente de acuerdo	23	38	23	50	45	7	27	54	45	41
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Tabla 20*Satisfacción de los beneficiarios abonados en el distrito de Morrope (%)*

	Nivel de conformidad con los procesos					Nivel de beneficio en las necesidades básicas				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Totalmente en desacuerdo	1	0	0	1	2	2	0	0	5	0
En desacuerdo	28	0	1	3	6	6	0	1	21	1
Indiferente	5	0	3	7	2	46	5	2	8	3
De acuerdo	36	45	72	48	21	34	77	24	20	41
Totalmente de acuerdo	30	55	24	41	68	12	17	73	46	55
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota. Elaboración propia. Fuente: Datos obtenidos por IBM SPSS 26.

Anexo 5 Cuestionario realizado a la muestra

PROYECTO DE TESIS: “LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE – 2019.”

OBJETIVO PRINCIPAL: EVALUAR LA INFLUENCIA QUE TIENE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS EN EL NIVEL DE LA SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE, 2019

I. INFORMACIÓN BÁSICA

NOMBRE DEL ENCUESTADO(A): _____

SEXO: HOMBRE () MUJER ()

DEPARTAMENTO: _____ PROVINCIA: _____ DISTRITO: _____

Nº HIJOS BENEFICIADOS: 1 () 2 () 3 () MÁS DE 3 ()

INSTRUCCIONES:

POR FAVOR, VALORE EN UNA ESCALA DE 1 AL 5 EL GRADO DE IMPORTANCIA QUE OTORGA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, LUEGO DIBUJE UNA “X” EN EL RECUADRO QUE CORRESPONDA A LA ALTERNATIVA QUE UD. ELIGIÓ COMO SU RESPUESTA FINAL.

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

II. RELLENO DE CUESTIONARIO

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS						
DIMENSIÓN: EFECTIVIDAD						
ÍTEMS			ALTERNATIVAS DE RESPUESTA			
			1	2	3	4
INDICADOR: NIVEL DE EFICIENCIA	P.1	Los hogares afiliados de su distrito cumplen con los requisitos para estar dentro del programa.				
	P.2	El programa ha realizado las verificaciones de sus responsabilidades respecto a salud y educación dentro del tiempo establecido.				
	P.3	La transferencia del incentivo o monetario es depositado en el tiempo establecido y en el monto correcto.				
	P.4	Los representantes del programa visitan su hogar para orientarlos sobre sus derechos y deberes.				
	P.5	Los hogares que no han cumplido con las corresponsabilidades en su distrito han sido separadas del padrón.				
INDICADOR: NIVEL DE EFICACIA	P.6	El centro de salud al que acude cuenta con los equipos necesarios para su atención.				
	P.7	Su niño(a) ha incrementado sus controles a partir de su ingreso al programa.				
	P.8	La I.E a la que asiste su niño(a) cuenta con el material necesario para su aprendizaje.				

P.9	Su niño(a) ha asistido constantemente a la I.E durante el año académico.					
P.10	El incentivo monetario recibido ha permitido incrementar la compra de su canasta básica.					

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE							
DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO							
ÍTEMS			ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
INDICADOR: NIVEL DE CONFORMIDAD CON LOS PROCESOS	P.1	En su hogar el proceso de afiliación se realizó con la prontitud que esperaba.					
	P.2	Las responsabilidades respecto a salud y educación benefician al desarrollo físico e intelectual de su niño(a).					
	P.3	El lugar y medio de pago establecido es accesible.					
	P.4	El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que debe seguir.					
	P.5	Los hogares que no cumplen con las corresponsabilidades deberían ser separadas del padrón.					
INDICADOR: NIVEL DE BENEFICIO EN LAS NECESIDADES BÁSICAS	P.6	El centro de salud responde a los intereses y necesidades de su niño(a) para su atención.					
	P.7	Su niño(a) ha mejorado su salud a partir de su ingreso al programa.					
	P.8	La I.E a la que asiste su niño(a) contribuye de manera positiva a su aprendizaje.					
	P.9	El uso del SIAGIE (Sistema Integrado de información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa) es necesario para controlar la asistencia de su niño(a) a la I. E.					
	P.10	El incentivo monetario recibido permite adquirir productos más saludables, para mejorar el crecimiento de su niño(a).					

Anexo 6 Validación de los expertos

FICHA DE EVALUACIÓN CON JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE TESIS: LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE – 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem la opción de respuesta		Observaciones y/o recomendaciones
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS	EFECTIVIDAD	NIVEL DE EFICIENCIA	HOGARES ABONADOS	Los hogares afiliados de su distrito cumplieron el perfil para ser beneficiarios del programa.	X		X		X		X		-----
				El programa ha realizado las verificaciones de sus responsabilidades respecto a salud y educación dentro del tiempo establecido.	X		X		X		X		-----
				La transferencia del incentivo o monetario se depositó en el tiempo establecido y en el monto correcto.	X		X		X		X		-----
				Los representantes del programa visitaron su hogar para orientarlos sobre sus derechos y deberes	X		X		X		X		-----
				El cumplimiento de las corresponsabilidades han sido un requisito para permanecer el padrón.	X		X		X		X		-----

			El cumplimiento de las corresponsabilidades han sido un requisito para permanecer el padrón.	X		X		X		X		-----
NIVEL DE EFICACIA	HOGARES ABONADOS	El centro de salud al que asistió tuvo los equipos necesarios para su atención.	X		X		X		X		-----	
		Su niño(a) incrementó sus controles a partir de su ingreso al programa.	X		X		X		X		-----	
		La I.E a la que asiste su niño(a) contó con el equipo y el material necesario para su	X		X		X		X		-----	
		Su niño(a) asistió constantemente a la I.E durante el año académico.	X		X		X		X		-----	
		El incentivo monetario recibido ha permitido incrementar la compra de su canasta básica.	X		X		X		X		-----	

Grado y Nombre del Experto: Economista José Alberto García Samamé


 COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LA LIBERTAD

 Econ. José Alberto García Samamé
 CELL-1993

Firma del experto:



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE – 2019.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN QUE HA SIDO ABONADA POR EL PROGRAMA JUNTOS EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

III. TESISISTAS:

BARRERA VARGAS, NELIDA.
BARTUREN ROJAS, LEYDI.

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

OBSERVACIONES:

La presente validación no presenta observación alguna.

APROBADO:

sí



NO



Lambayeque, 14 de octubre del 2021

EXPERTO: Economista José Alberto García Samamé

Firma:

Econ. José Alberto García Samamé

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem la opción de respuesta		Observaciones y/o recomendaciones	
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
SATISFACCIÓN DE LOS HOGARES	NIVEL DE CONFORMIDAD CON LOS PROCESOS	HOGARES ABONADOS	En su hogar el proceso de afiliación se realizó con la prontitud que esperaba en la municipalidad.	X		X		X		X				
			Las responsabilidades respecto a salud y educación beneficiaron al desarrollo físico e intelectual de su niño(a).	X		X		X		X				
			La entidad bancaria establecida para el cobro del incentivo monetario fue accesible.	X		X		X		X				
			Los representantes del programa informaron orientaron claramente los trámites que debía realizar.	X		X		X		X				
			El programa verificó el cumplimiento de las corresponsabilidades para actualizar el padrón.	X		X		X		X				
	NIVEL DE BENEFICIO EN LAS NECESIDADES BÁSICAS	HOGARES ABONADOS	El centro de salud garantizó los intereses y necesidades de su niño(a) para su atención.	X		X		X		X				
			Su niño(a) mejoró su salud a partir de su ingreso al programa.	X		X		X		X				
			La I.E a la que asistió su niño(a) contribuye de manera positiva a su aprendizaje.	X		X		X		X				

			El uso del SIAGIE es necesario para controlar la asistencia de su niño(a) a la I. E.	X		X		X		X		----- -
			El incentivo monetario recibido permitió adquirir productos más saludables, para mejorar el crecimiento de su niño(a).	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Economista José Alberto García Samamé _____

Firma del experto: _____


 COLEGIO DE ECONOMISTAS DE
 LA LIBERTAD

 Econ. José Alberto García Samamé
 CELL 1883



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE – 2019.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN QUE HA SIDO ABONADA POR EL PROGRAMA JUNTOS EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

III. TESISISTAS:

BARRERA VARGAS, NELIDA

BARTUREN ROJAS, LEYDI

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

OBSERVACIONES:

La presente validación no presenta observación alguna.

APROBADO:
SI



NO



Lambayeque, 14 de octubre del 2021

EXPERTO: Economista José Alberto García

Sanjame
INSTITUCIÓN ECONOMISTAS DE
LA LIBERTAD
Jose Alberto
Econ. José Alberto García Sanjame
CEL: 4883

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem la opción de respuesta		Observaciones y/o recomendaciones	
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS	EFECTIVIDAD	NIVEL DE EFICIENCIA	HOGARES ABONADOS	Los hogares afiliados de su distrito cumplieron con los requisitos para estar dentro del programa.	X		X		X		X			
				El programa realizó las verificaciones de sus responsabilidades respecto a salud y educación dentro del tiempo establecido.	X		X		X		X			
				La transferencia del incentivo o monetario se depositó en el tiempo establecido y en el monto correcto.	X		X		X		X			
				Los representantes del programa visitaron su hogar para orientarlos sobre sus derechos y deberes	X		X		X		X			
				El cumplimiento de las responsabilidades han sido un requisito para permanecer en el padrón.	X		X		X		X			
	NIVEL DE EFECTIVIDAD	HOGARE	El centro de salud al que asistió tuvo los equipos necesarios para su atención.	X		X		X		X				
			Su niño(a) incrementó sus controles a partir de su ingreso al programa.	X		X		X		X				
			La I.E a la que asiste su niño(a) contó con el equipo y el material necesario para su	X		X		X		X				

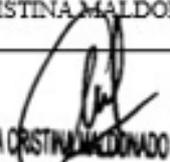
		EFICACIA	S ABONADO S	Su niño(a) asistió constantemente a la I. E durante el año académico.	X		X		X		X	
				El incentivo monetario recibido ha permitido incrementar la compra de su canasta básica.	X		X		X		X	

INGENIERA ECONOMISTA
 COLEGIATURA: 214339
 ESTUDIOS CULMINADOS EN MAESTRIA
 EN CIENCIAS CON MENCION EN PROYECTOS DE INVERSIÓN

ANDREA CRISTINA MALDONADO ESPINOZA

Grado y Nombre del Experto: _____

Firma del experto:


 ANDREA CRISTINA MALDONADO ESPINOZA
 INGENIERA ECONOMISTA
 REG. CIP. 214339



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE – 2019.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN QUE HA SIDO ABONADA POREL PROGRAMA JUNTOS EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

III. TESISISTAS:

BARRERA VARGAS, NRLIDA

BARTUREN ROJAS, LEYDI

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio|

OBSERVACIONES:

.....

APROBADO: SÍ

NO

Lambayeque, 06 de julio del 2021

EXPERTO: ANDREA CRISTINA MALDONADO ESPINOZA

Firma:


ANDREA CRISTINA MALDONADO ESPINOZA
INGENIERA ECONOMISTA
REG. CIP. 214339

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION									
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o recomendaciones	
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
SATISFACCIÓN DE LOS HOGARES ABONADOS	CALIDAD DE SERVICIO	NIVEL DE CONFORMIDAD CON LOS PROCESOS	HOGARES ABONADOS	En su hogar el proceso de afiliación se realizó con la prontitud que esperaba.	X		X		X		X			
				Las responsabilidades respecto a salud y educación beneficiaron al desarrollo físico e intelectual de su niño(a).	X		X		X		X			
				La entidad bancaria establecida para el cobro del incentivo monetario fue accesible.	X		X		X		X			
				Los representantes del programa informaron y orientaron claramente los trámites que debe realizar.	X		X		X		X			
				El programa verificó el cumplimiento de las corresponsabilidades para actualizar el padrón.	X		X		X		X			
	NIVEL DE BENEFICIO EN LAS NECESIDADES BÁSICAS	HOGARES ABONADOS	El centro de salud garantizó los intereses y necesidades de su niño(a) para su atención.	X		X		X		X				
			Su niño(a) mejoró su salud a partir de su ingreso al programa.	X		X		X		X				
			La I.E a la que asistió su niño(a) contribuye de manera positiva a su aprendizaje.	X		X		X		X				
			El uso del SIAGIE es necesario para controlar la asistencia de su niño(a) a la I. E.	X		X		X		X				
			El incentivo monetario recibido permitió adquirir productos más saludables, para mejorar el crecimiento de su niño(a).	X		X		X		X				

INGENIERA ECONOMISTA
COLEGIATURA: 214339
ESTUDIOS CULMINADOS EN MAESTRIA
EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN

ANDREA CRISTINA MALDONADO ESPINOZA

Grado y Nombre del Experto: _____

Firma del experto:



ANDREA CRISTINA MALDONADO ESPINOZA
INGENIERA ECONOMISTA
REG. CIP. 214339



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE – 2019.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN QUE HA SIDO ABONADA POREL PROGRAMA JUNTOS EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

III. TESISISTAS:

BARRERA VARGAS, NRLIDA

BARTUREN ROJAS, LEYDI.

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

OBSERVACIONES:

.....

APROBADO:
SÍ



N



Lambayeque, 06 de julio del 2021

EXPERTO: ANDREA CRISTINA MALDONADO ESPINOZA

Firma:


ANDREA CRISTINA MALDONADO ESPINOZA
INGENIERA ECONOMISTA
REG. CIP. 214326

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o recomendaciones	
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS	EFECTIVIDAD	NIVEL DE EFICIENCIA	HOGARES ABONADOS	Los hogares afiliados de su distrito cumplieron con los requisitos para estar dentro del programa.	X		X		X		X			
				El programa ha realizado las verificaciones de sus responsabilidades respecto a salud y educación dentro del tiempo establecido.	X		X		X		X			
				La transferencia del incentivo o monetario se depositó en el tiempo establecido y en el monto correcto.	X		X		X		X			
				Los representantes del programa visitaron su hogar para orientarlos sobre sus derechos y deberes	X		X		X		X			
				El cumplimiento de las corresponsabilidades han sido un requisito para permanecer el padrón.	X		X		X		X			
	NIVEL DE EFICACIA	HOGARES ABONADOS	El centro de salud al que asistió tuvo los equipos necesarios para su atención.	X		X		X		X				
			Su niño(a) incrementó sus controles a partir de su ingreso al programa.	X		X		X		X				
			La I.E a la que asiste su niño(a) contó con el equipo y el material necesario para su	X		X		X		X				
			Su niño(a) asistió constantemente a la I.E	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: BACHILLER- VANESA DEL
CARMEN VALVERDE REYES

Firma del experto:  _____



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE – 2019.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN QUE HA SIDO ABONADA POREL PROGRAMA JUNTOS EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

III. TESISISTAS:

BARRERA VARGAS, NELIDA.
BARTUREN ROJAS, LEYDI.

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

OBSERVACIONES:

.....

APROBADO: SÍ

NO

Lambayeque, 25 junio del 2021

EXPERTO: VANESA DEL CARMEN VALVERDE REYES

Firma:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o recomendaciones	
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
SATISFACCIÓN DE LOS HOGARES ABONADOS	CALIDAD DE SERVICIO	NIVEL DE CONFORMIDAD CON LOS PROCESOS	HOGARES ABONADOS	En su hogar el proceso de afiliación se realizó con la prontitud que esperaba.	X		X		X		X			
				Las responsabilidades respecto a salud y educación beneficiaron al desarrollo físico e intelectual de su niño(a).	X		X		X		X			
				La entidad bancaria establecida para el cobro del incentivo monetario fue accesible.	X		X		X		X			
				Los representantes del programa informaron y orientaron claramente los trámites que debe realizar.	X		X		X		X			
				El programa verificó el cumplimiento de las responsabilidades para actualizar el padrón.	X		X		X		X			
			NIVEL DE BENEFICIO EN LAS NECESIDADES BÁSICAS	HOGARES ABONADOS	El centro de salud garantizó los intereses y necesidades de su niño(a) para su atención.	X		X		X		X		
					Su niño(a) mejoró su salud a partir de su ingreso al programa.	X		X		X		X		
					La I.E a la que asistió su niño(a) contribuye de manera positiva a su aprendizaje.	X		X		X		X		
					El uso del SIAGIE es necesario para controlar la asistencia de su niño(a) a la I. E.	X		X		X		X		
					El incentivo monetario recibido permitió adquirir productos más saludables, para mejorar el crecimiento de su niño(a).	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: BACHILLER- VANESA DEL
CARMEN VALVERDE REYES

Firma del experto:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'V. Del Carmen Valverde Reyes', written over a horizontal line.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN DEL PROGRAMA JUNTOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS HOGARES ABONADOS EN EL DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE – 2019.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN QUE HA SIDO ABONADA POREL PROGRAMA JUNTOS EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

III. TESISISTAS:

BARRERA VARGAS, NELIDA.
BARTUREN ROJAS, LEYDI.

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio.

OBSERVACIONES:

.....

APROBADO: SÍ

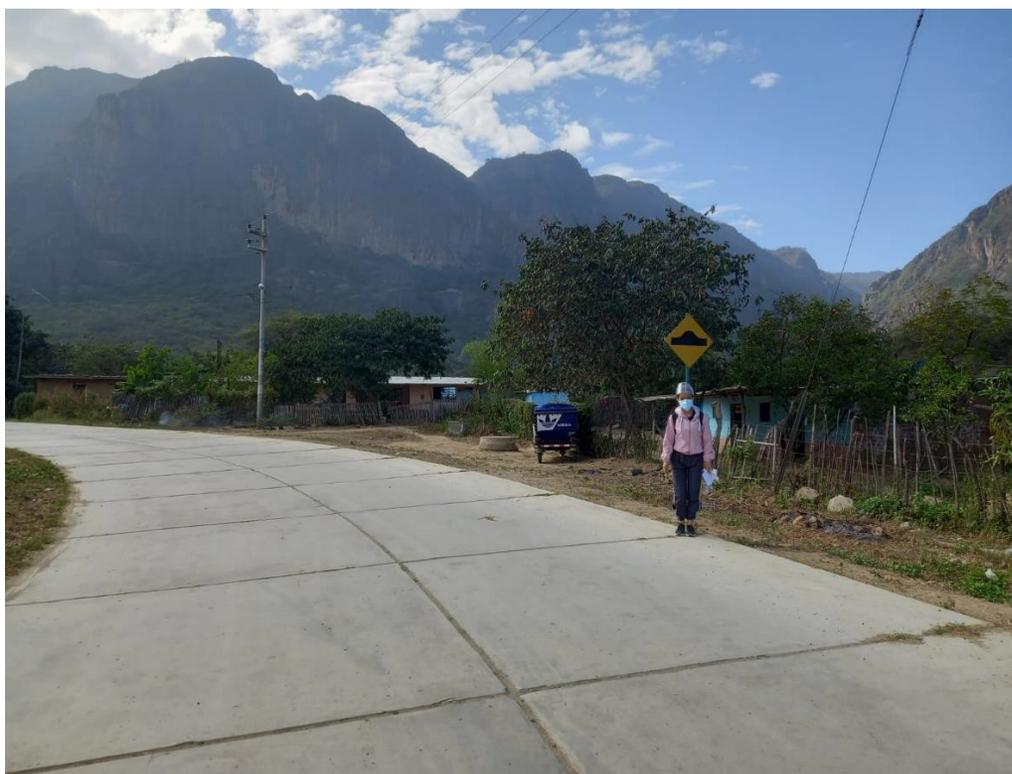
NO

Lambayeque, 25 junio del 2021

EXPERTO: VANESA DEL CARMEN VALVERDE REYES

Firma

Anexo 7 Trabajo de campo







ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ADBEL JAVIER FLORES OLIVOS, asesor del trabajo de investigación titulado:

Gestión del programa JUNTOS y su influencia en el nivel de satisfacción en los beneficiarios en el departamento Lambayeque - 2019

Presentado por los bachilleres de la Escuela Profesional de Economía:

Barturen Rojas Leydi
Barrera Vargas Nelida

Confirma que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, que convierte el trabajo aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 07 de junio del 2023.

Dr. Abdel Javier Flores Olivos



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: Barrera Vargas Nelida Y Barturen Rojas Leydi
 Título del ejercicio: Informes
 Título de la entrega: Gestión del programa JUNTOS y su influencia en el nivel de ...
 Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_DE_TITULACION_1.2.pdf
 Tamaño del archivo: 2.35M
 Total páginas: 70
 Total de palabras: 11,295
 Total de caracteres: 62,786
 Fecha de entrega: 07-jun.-2023 08:33a. m. (UTC-0500)
 Identificador de la entre... 2111041461



COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LAMBAYEQUE
 Bco. Abel Javier Flores Olivos
 CELAM 442

Gestión del programa JUNTOS y su influencia en el nivel de satisfacción en los beneficiarios en el departamento Lambayeque – 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet		8%
2	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet		2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet		1%
6	repositorio.sfx.edu.pe Fuente de Internet		1%
7	docplayer.es Fuente de Internet		<1%
8	vlex.com.pe Fuente de Internet		<1%

9	iies.faces.ula.ve Fuente de Internet	 COLEGIO DE INGENIEROS DE LAMBAYEQUE Don. Abel Javier Flores Olivos CELAM 42	<1 %
10	1library.co Fuente de Internet		<1 %
11	recai.uaemex.mx Fuente de Internet		<1 %
12	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
13	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet		<1 %
14	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
15	bibliotecaunapec.blob.core.windows.net Fuente de Internet		<1 %
16	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
17	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
18	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet		<1 %
19	eurosocial.eu Fuente de Internet		<1 %
20	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet		<1 %

21	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
23	revistasonline.inap.es Fuente de Internet	<1 %
24	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

 COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LAMBAYEQUE

Don. Abel Javier Flores Olivos
C.E.L.A.M. 442